

# **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

**DINDA SETIYA NUGRAHANIE**

**NIM. 125030107111034**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2016**

# **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

**DINDA SETIYA NUGRAHANIE**

**NIM. 125030107111034**



**Dosen Pembimbing:**

1. **Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si**
2. **Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2016**

MOTTO

*Life is like riding a bicycle*

*To keep your balance*

*You must keep moving*

*Albert Einstein*

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap  
Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : Dinda Setiya Nugrahanie

NIM : 125030107111034

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 17 Mei 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Endah Setyowati, S.Sos. M.Si  
NIP. 19710505 199903 2 001



Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP  
NIP. 2011078512141001

## **TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Juni 2016  
Jam : 08.00-09.00  
Skripsi atas nama : Dinda Setiya Nugrahanie  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja  
Pegawai (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten  
Malang)

Malang, 22 Juni 2016

**Dan Dinyatakan LULUS**

### **MAJELIS PENGUJI**

Ketua



**Dr. Endah Setvowati, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19710505 199903 2 001

Anggota



**Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP**  
NIP. 2011078512141001

Penguji I



**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

#### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003), (Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 17 Mei 2016



**Dinda Setiya Nugrahanie**  
**NIM. 125030107111034**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karyaku kepada:

Kedua Orang Tua Ku tersayang;

Ayahanda Lukik Wargiono dan Ibunda Siti Nurjanah Nugrahaniningsih

Kakak Perempuanku;

Lucinda

Terimakasih untuk setiap doa, dukungan, kasih sayang, canda tawa, serta nasihat  
selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

## RINGKASAN

Dinda Setiya Nugrahanie, 2016. **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Kabupaten Malang)**. Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si, dan Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP, 128 hal + xiv.

Manajemen sumber daya manusia merupakan cara dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan dari organisasi. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Penelitian ini menguji seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Kabupaten Malang. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Metode penentuan jumlah sampel yaitu sampling jenuh yang merupakan keseluruhan populasi yang dijadikan sampel, sehingga terdapat 33 Pegawai Negeri Sipil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner. Uji yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji linearitas. Selanjutnya uji analisis data dan interpretasi yang meliputi analisis deskriptif, koefisien korelasi, regresi linier berganda, regresi linier sederhana dan koefisien determinasi, uji hipotesis yang merupakan uji simultan dan uji parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian secara regresi berganda dan regresi sederhana berpengaruh secara signifikan. Secara regresi berganda menunjukkan kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,434 yang menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang sebesar 43,4%. Selanjutnya dari hasil regresi sederhana menunjukkan kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,352 yang menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 35,2% serta menunjukkan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,319 yang artinya 31,9% lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai ( $Y$ ).

Pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang diharapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan meningkatkan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Kinerja pegawai yang meningkat maka diharapkan tujuan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dapat tercapai.

*Kata kunci: kompetensi pegawai ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ), kinerja pegawai ( $Y$ ).*



## SUMMARY

Dinda Setiya Nugrahanie, 2016. **THE EFFECT OF EMPLOYEES COMPETENCE AND WORK ENVIRONMENT TO THE EMPLOYEE PERFORMANCE (A Study on BP2T KABUPATEN MALANG)**. Dr. Endah Setyowati, S. Sos, M.Si, and Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP, 128 PAGES + xiv.

Human resource management is the way in implementing the function of management that will improve the employees performance. Employees performance is the result of work achieved by employees who are used to determine whether the results of performance has been achieved as expected from the organization. There are several factors that can affect the performance of employees which are the competence of employees and work environment. This study examined how much influence the competence of employees and the work environment to employee performance simultaneously and partially.

This research uses explanatory research with quantitative approach. The location of research at the BP2T, Malang. The scale of measurement used in this study is the likert scale. The method of determining the number of samples is saturated sampling which is the whole population being sampled (33 Civil Servants BP2T Kabupaten Malang). The data used in this study are primary data in the form of a questionnaire. Test for instrument used in this research includes the validity and reliability test, classic assumption test including normality test, test heterocedasticity, multicollinearity test, linearity test. Further data analysis and interpretation includes a descriptive analysis, correlation coefficient, multiple linear regression, simple linear regression and the coefficient of determination, and hypothesis test which contains simultaneous test and partial test.

The results of this study indicate that the testing of multiple regression and simple regression is significant. In the multiple regression showed that the competence of employees ( $X_1$ ) and work environment ( $X_2$ ) on the test results the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.434 which indicates that the effect of employee competence ( $X_1$ ) and work environment ( $X_2$ ) to employee performance BP2T Kabupaten Malang district of 43.4%. Furthermore, from the results of a simple regression shows the competence of employees ( $X_1$ ) to employee performance based on the  $R^2$  (coefficient) of 0.352 which indicates that the dependent variable or performance of employees affected by the competence of employees amounted to 35.2%, and showed the work environment ( $X_2$ ) on employee performance based on the  $R^2$  (coefficient) of 0.319 which means that 31.9% work environment affects employee performance ( $Y$ ).

BP2T Kabupaten Malang is expected to improve their employees' performance by improving the competence of employees and the work environment. When the employees performance increases, it is expected that the purpose of BP2T Kabupaten malang can be achieved.

*Keywords: competence of the employees ( $X_1$ ), work environment ( $X_2$ ), employees performance ( $Y$ ).*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pelayanan Perzinan Kabupaten Malang)**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS selaku Rektor Universitas Brawijaya
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Drs. Chairul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan laporan skripsi hingga selesai.
5. Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan laporan skripsi hingga selesai.
6. Seluruh staff pegawai Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Malang yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan kegiatan penelitian hingga memperoleh data.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

8. Sahabat-sahabat terkasih anindita, annisah, widya, grezie dan ajeng elmanda yang selalu memberikan semangat, hiburan dan canda tawa, serta dukungan terhadap penulis.
9. Serta teman-teman dan pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam bentuk ide dan tenaga untuk menyelesaikan pembuatan laporan skripsi ini.

Demikian kesempurnaan laporan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian terdahulu .....	12
B. Administrasi Publik.....	16
C. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
D. Kompetensi Pegawai .....	20
1. Pengertian Kompetensi Pegawai .....	20
2. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai .....	25
3. Indikator Kompetensi Pegawai .....	26
E. Lingkungan Kerja .....	28
1. Pengertian Lingkungan Kerja .....	28
2. Jenis Lingkungan Kerja .....	31
3. Indikator Lingkungan Kerja .....	34
F. Kinerja Pegawai.....	34
1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	34
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	36
3. Pengukuran Kinerja Pegawai .....	37
G. Hubungan Antar Variabel .....	39
H. Kerangka Pikir Penelitian .....	40
I. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian .....	43

C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional .....	44
1. Konsep .....	44
2. Variabel Penelitian .....	45
3. Definisi Operasional .....	46
D. Skala Pengukuran .....	51
E. Populasi dan Sampel .....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	52
F. Teknik Pengumpulan Data .....	53
1. Jenis Sumber Data .....	53
2. Metode Pengumpulan Data .....	53
3. Instrumen Penelitian .....	54
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	55
H. Uji Asumsi Klasik .....	56
1. Uji Normalitas .....	57
2. Uji Heterokedastisitas .....	57
3. Uji Multikolinearitas .....	58
4. Uji Linearitas .....	58
I. Teknik Analisis Data .....	59
1. Analisis Deskriptif .....	59
2. Analisis Koefisien Korelasi .....	59
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	60
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
J. Uji Hipotesis .....	61
1. Uji F .....	61
2. Uji t .....	63

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
1. Gambaran Umum BP2T Kabupaten Malang .....	65
a. Sejarah BP2T Kabupaten Malang .....	65
b. Visi, misi dan tujuan BP2T Kabupaten Malang .....	67
c. Struktur Organisasi BP2T Kabupaten Malang .....	68
d. Tugas, Pokok dan Fungsi BP2T Kabupaten Malang .....	69
e. Program Unggulan BP2T Kabupaten Malang .....	69
B. Gambaran Umum Responden .....	70
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
2. Data Responden Berdasarkan Usia .....	71
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
4. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	73
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	73
1. Hasil Uji Validitas .....	73
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	76
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76

1. Hasil Uji Normalitas.....	76
2. Hasil Uji Heterokedasitas.....	78
3. Hasil Uji Multikolinearitas .....	80
4. Hasil Uji Linearitas .....	81
E. Analisis Data dan Interpretasi .....	82
1. Analisis Deskriptif .....	82
2. Analisis Koefisien Korelasi .....	94
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	97
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	100
F. Uji Hipotesis.....	102
1. Uji F .....	102
2. Uji t .....	105
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
1. Pengaruh Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) .....	110
2. Pengaruh Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) .....	114
3. Pengaruh Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
A. Kesimpulan .....	121
B. Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Pegawai BP2T Kabupaten Malang.....	7
Tabel 2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. Konsep, Variabel, Indikator dan Item.....	48
Tabel 4. Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 6. Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 7. Hasil Uji Glejser.....	79
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas ( <i>eigenvalue dan condition index</i> ).....	81
Tabel 10. Hasil Uji Linearitas .....	82
Tabel 11. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel ( $X_1$ ) .....	83
Tabel 12. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel ( $X_2$ ) .....	87
Tabel 13. Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel ( $Y$ ) .....	91
Tabel 14. Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	94
Tabel 15. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
Tabel 16. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_1$ ) .....	95
Tabel 17. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_2$ ) .....	95
Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Tabel 19. Hasil Uji persamaan Regresi Linier Sederhana $X_1$ Terhadap $Y$ .....	98
Tabel 20. Hasil Uji persamaan Regresi Linier Sederhana $X_2$ Terhadap $Y$ .....	99
Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linier Berganda.....	100
Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi $X_1$ .....	101
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi $X_2$ .....	101
Tabel 24. Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Berganda .....	103
Tabel 25. Hasil Uji F Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) .....	104
Tabel 26. Hasil Uji F Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) .....	104
Tabel 27. Hasil Uji t Regresi Linier Berganda.....	105
Tabel 28. Hasil Uji t Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) .....	107
Tabel 29. Hasil Uji t Lingkungan Kerja ( $X_2$ ).....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	41
Gambar 2. Model Hipotesis .....	41
Gambar 3. Struktur Organisasi BP2T Kabupaten Malang .....	68
Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Gambar 5. Data Responden Berdasarkan Usia .....	71
Gambar 6. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	72
Gambar 7. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	73
Gambar 8. Model Regresi Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) .....	77
Gambar 9. Model Regresi Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) .....	78
Gambar 10. Model Regresi Kinerja Pegawai ( $Y$ ) .....	78
Gambar 11. Hasil Uji Heterokedasitas .....	80



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Organisasi merupakan suatu kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan sebagaimana yang dikutip Imayanti (2015:1) organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Terdapat dua jenis organisasi yaitu organisasi publik dan organisasi privat. Organisasi di sektor privat menitik beratkan untuk menghasilkan barang atau jasa yang tujuan utamanya yaitu menghasilkan keuntungan. Berbeda dari organisasi sektor privat, untuk organisasi publik lebih menitikberatkan dalam menghasilkan barang atau jasa yang tujuan utamanya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap hari masyarakat membutuhkan pelayanan publik, mulai dari pelayanan pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Salah satu kunci keberhasilan dari suatu organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam mencapai tujuannya adalah pada

pengelolaan dan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini didukung oleh Sutrisno (2009:1) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya dimana semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia berkualitas dapat ditingkatkan dengan manajemen sumber daya manusia hal ini dikarenakan menurut Sofyandi (2013:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia, sehingga dengan adanya manajemen sumber daya manusia maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu juga menurut Simanjuntak yang dikutip oleh Adrianto (2015:15) manajemen juga mempunyai peranan yang strategis untuk meningkatkan kinerja yaitu mengkombinasikan dan mendayagunakan semua saran, menerapkan orang yang tepat serta menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam periode waktu tertentu. Untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh sebuah organisasi dalam hal ini perlu mengatur sumber daya yang dimiliki untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada. Kinerja pegawai atau aparatur dapat dilihat dari keberhasilan pencapaian tujuan dalam organisasi. Kinerja sumber daya aparatur yang dimaksud yaitu dalam melaksanakan kegiatan dan tugas-tugas serta tanggung jawab yang diembannya sebagai pelayan masyarakat atau dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Wibowo (2011:7) kinerja yaitu “Berasal

dari pengertian *performance*. Adapula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.”

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau pekerjaan dalam mewujudkan tujuan, visi dan misi organisasi. Untuk menyelesaikan suatu tugas maupun pekerjaan seorang pegawai sebaiknya memiliki tingkat kompetensi yang baik. Hal ini berguna karena kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting pada suatu organisasi pemerintah. Hal tersebut didukung oleh menurut Floris A. Maljers, CEO Unilever N. V., (dalam Sofyandi 2013:2) bahwa kendala terbesar yang dihadapi perusahaan dalam menghadapi globalisasi adalah terbatasnya sumber daya manusia dan bukan terbatasnya modal, yang menunjukkan bahwa berhasil tidaknya suatu organisasi tergantung dari sumber daya manusia atau pegawai dari organisasi tersebut. Karyawan merupakan aset utama di dalam suatu organisasi. Jika suatu organisasi memiliki karyawan yang berkompeten maka tujuan dari organisasi tersebut akan tercapai, sehingga kinerja dari organisasi tersebut akan tercapai secara maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dapat menentukan kinerja pegawainya.

Menurut Wibowo (2011:79) setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan

pekerjaanya, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Namun pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap, dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil apabila kinerja aparaturnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Menurut Wibowo (2011:323) kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Selanjutnya menurut Simanjuntak yang dikutip oleh Adrianto (2015:15) yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kualitas dan kemampuan fisik pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik pegawai yang bersangkutan.

Adapun beberapa masalah yang dapat timbul dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan sumber daya manusia itu sendiri, yaitu jika kemampuan yang dimiliki oleh setiap sumber daya manusia tidak sesuai dengan tujuan organisasi sehingga dalam bekerja kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat menurut Herman (2013:2) masalah lain yaitu memperkerjakan karyawan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, karyawan tidak bekerja dengan kontribusi yang terbaik atau kurang termotivasi dan kondisi lingkungan kerja yang tidak aman atau melanggar undang-undang keselamatan kerja. Jika kompetensi pegawai tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaannya maka kinerja dari pegawai tersebut kurang maksimal.

Kompetensi pegawai merupakan unsur yang penting untuk meningkatkan kinerja, namun hal tersebut perlu didukung yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang merupakan suatu kondisi atau situasi yang dapat berdampak pada kinerja seseorang. Salah satu indikator lingkungan kerja yaitu hubungan antara

pegawai. Jika suasana hubungan kerja antara pegawai terjalin dengan baik maka akan meningkatkan seseorang dalam bekerja menjadi nyaman dan bersemangat yang berdampak pada kinerja pegawai.

Selain itu menurut Wibowo (2011:80) lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan, juga termasuk bagaimana kondisi hubungan antar manusia di dalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun di antara rekan sekerja. Selanjutnya menurut Simanjuntak yang dikutip oleh Adrianto (2015:15) yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu sarana pendukung lingkungan kerja, seperti teknologi dan cara produksi, sarana peralatan kerja yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana dalam lingkungan kerja.

Salah satu jenis pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan. Organisasi publik sebagai penyedia pelayanan perizinan salah satunya yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Tujuan dari Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu agar dapat memacu investasi karena banyaknya potensi yang dimiliki Kabupaten Malang. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang dapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap pemohon sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Adanya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang, pada awal berdirinya sesuai dengan Peraturan Bupati nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kewenangan Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan. Selanjutnya pada tanggal 19 Agustus 2014 terbit Peraturan Bupati Malang Nomor: 20 tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang Menjadi Wewenang Bupati Di Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, menyebutkan bahwa jenis pelayanan administrasi perizinan yang menjadi kewenangan BP2T menjadi 61 izin. (dalam dokumen Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang). Selanjutnya Kabupaten Malang merupakan kabupaten yang terluas kedua wilayah setelah Kabupaten Banyuwangi. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.534,86 km<sup>2</sup> atau sama dengan 353.486 ha dan jumlah penduduk sesuai data pusat statistik sebanyak 2.544.315 jiwa tahun 2015 (sumber : [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id)). Kabupaten Malang juga dikenal sebagai daerah yang kaya akan potensi diantaranya dari pertanian dan perkebunan. Disamping itu juga dikenal dengan obyek-obyek wisatanya. Terdapat beberapa potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Malang maka diperlukan suatu kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik khususnya dalam bidang perizinan sehingga tujuan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dapat tercapai. Hal ini salah satunya yaitu dapat dilihat dari jenis izin yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dari tahun 2013 – 2014 mengalami peningkatan yaitu sebesar 3,627 - 4,071. Selanjutnya ada beberapa penghargaan kinerja pegawai yang telah diraih oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) antara lain :

1. Juara Harapan II Lomba Budaya Kerja 5 R dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik dalam rangka Hari Jadi Kabupaten Malang ke-1248 Tahun 2008 .
2. Nominasi Citra Pelayanan Tingkat Pratama Tahun 2011 “*The Innovative Breakthrough Public Service*” Kabupaten Malang.
3. Juara III SKPD Berkinerja Terbaik Kategori SKPD Eselon II (Badan/Dinas/Lembaga Lain ) Tahun 2014.

Selain itu adanya 61 jenis izin yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dapat di download formulir secara mudah di web <http://perizinan.malangkab.go.id/>, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dan menjadi lebih maksimal. Selanjutnya kompetensi yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang salah satunya dapat dilihat dari pendidikan terakhir, berikut penjelasannya :

**Tabel 1. Tingkat Pendidikan Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

Pendidikan Terakhir	Jumlah
S1	20
D3	6
SMA	7

(Sumber: olahan penulis, 2016)

Terdapat kesimpulan yang dapat diambil dari tabel tersebut kompetensi yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang cukup baik yang dilihat dari jumlah pendidikan terakhir untuk

sarjana berjumlah 20. Hal tersebut dapat mempengaruhi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki dari pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yang dapat berdampak pada kinerjanya. Dalam hal lingkungan kerja yaitu salah satunya alat bantu kerja di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang terdapat 27 unit komputer dan 7 unit laptop sehingga dapat membantu pegawai dalam meningkatkan kinerja. Selain itu terdapat *Ac split* 9 unit dan *exhaust fan* 4 unit yang dapat meningkatkan fasilitas yang berdampak pada pegawai merasa nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan melihat pentingnya kinerja pegawai, maka penulis tertarik dan ingin meneliti mengenai kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu variabel kompetensi pegawai dan variabel lingkungan kerja, lalu selanjutnya seberapa besar dari kedua variabel ini mempengaruhi terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, dimana kinerja pegawai digunakan sebagai variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)**”.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat ditarik suatu perumusan masalah yang dapat dihubungkan dengan objek penelitian sebagai berikut:

1. Sejauh manakah kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?
2. Sejauh manakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?
3. Sejauh manakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
3. Untuk menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

#### **D. Kontribusi Penulisan**

Kontribusi penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, sehingga hasil penelitian ilmiah ini dapat mempunyai manfaat. Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

##### **1. Kontribusi Teoritis**

###### **a. Fakultas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin ilmu, yaitu ilmu administrasi publik

###### **b. Bagi mahasiswa, sebagai bahan referensi bagi calon peneliti berikutnya yang mempunyai bahasan yang sama.**

###### **c. Bagi peneliti, sebagai menambah wawasan dan pengetahuan.**

##### **2. Kontribusi praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya akan dapat memberikan masukan dan informasi bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yang berkaitan dengan lingkungan kerja dan kompetensi pegawai dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan latar belakang penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini mengemukakan secara garis besar teoritis yang dikutip dari berbagai karya ilmuwan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan analisis.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian yang mengemukakan data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Kemudian lokasi dan situs penelitian dilaksanakan, sumber data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data yang menyangkut bagaimana penulis memperoleh data dan analisa data yang mengemukakan bagaimana penulis memerlukan data yang diperoleh dengan mengelompokkan data sehingga siap dianalisa serta metode analisa yang digunakan, yakni menggunakan metode kuantitatif.

## **BAB IV: HASIL dan PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan secara lebih mendalam mengenai dari hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi hasil analisis dan penelitian.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari analisis data dalam penelitian dengan saran-saran yang perlu direkomendasikan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

##### **1. Azizir (2013)**

Penelitian yang dilakukan oleh Azizir 2013 dengan judul yaitu “ Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak”. Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu kompetensi pegawai, dan variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 1,704 + 1,04 X$ . Hasil hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $0,6934 > 0,191$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 1,986 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Analisis dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang telah ditemukan. Jadi koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah  $0,6932^2 = 0,4802$ . Hal ini berarti 48,02% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, sedangkan sisanya 51,98% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2. Pratama (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama 2015 dengan judul yaitu “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Penanaman Modal (BPPM) di Kota Bontang”. Terdapat satu variabel bebas pada penelitian ini yaitu lingkungan kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dihitung dengan menggunakan SPSS. Hasil dari uji determinasi bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh sebesar 24,2% terhadap kinerja pegawai pada BPPM Kota Bontang.

## 3. Nurmasitha (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmasitha 2013 dengan judul yaitu “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)”. Terdapat dua variabel bebas pada penelitian ini yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t pada penelitian ini, menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 25,1%. Lingkungan Kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 12%. Sedangkan uji hipotesis secara simultan menggunakan uji F. Dari hasil pengujian menunjukkan Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 63,5%.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan mengenai penelitian terdahulu, maka akan diringkas dalam bentuk tabel dan dijelaskan perbedaan dengan penelitian ini. Berikut tabel perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dengan terdahulu:

**Tabel 2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan dan Persamaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	Azizir (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan	1. Variabel bebas: Kompetensi Pegawai 2. Variabel terikat: Kualitas Pelayanan 3. Jenis penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi penelitian: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak) 5. Teknik analisis data: Regresi Linier Sederhana	1. Variabel Bebas: Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja 2. Variabel Terikat: Kinerja Pegawai 3. Jenis Penelitian: Eksplanatory 4. Lokasi Penelitian: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang 5. Teknik analisis data: Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana
2.	Pratama (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	1. Variabel bebas: Lingkungan Kerja	1. Variabel Variabel Bebas: Kompetensi Pegawai dan

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Variabel terikat: kinerja Pegawai</li> <li>3. Jenis penelitian: explanatory</li> <li>4. Lokasi Penelitian: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Penanaman Modal (BPPM) di Kota Bontang.</li> <li>5. Teknik analisis data: Regresi Linier Sederhana</li> </ol>	<p>Lingkungan Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Variabel Terikat: Kinerja Pegawai</li> <li>3. Jenis Penelitian: Eksplanatory</li> <li>4. Lokasi Penelitian: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang</li> <li>5. Teknik analisis data: Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana</li> </ol>
3.	Nurmasitha (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas: Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja</li> <li>2. Variabel terikat: Kualitas Pelayanan</li> <li>3. Jenis penelitian: explanatory</li> <li>4. Lokasi Penelitian: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo</li> <li>5. Teknik analisis data: Regresi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas: Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja</li> <li>2. Variabel terikat: Kinerja Pegawai</li> <li>3. Jenis Penelitian: Eksplanatory</li> <li>4. Lokasi Penelitian: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang</li> <li>5. Teknik analisis</li> </ol>

			Linier Berganda	data: Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana
--	--	--	--------------------	--

Sumber: Olahan Penulis, 2016

## **B. Administrasi Publik**

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang, 1994:3). Administrasi Publik merupakan kerjasama antar individu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang berada dalam lingkup organisasi publik. Menurut Nigro dalam Zauhar (2001:31) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

1. Usaha kerjasama kelompok di dalam suatu organisasi publik;
2. Mencakup tiga buah badan atau lembaga (eksekutif, legislatif dan yudikatif);
3. Mempunyai peran yang sangat penting dalam merumuskan kebijaksanaan publik, dan oleh karenanya merupakan bagian dari proses politik;
4. Mempunyai perbedaan yang sangat jelas dengan administrasi privat; dan
5. Mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai macam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Selanjutnya menurut Chander dan Plano pengertian administrasi publik yaitu sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan". (Pasolong, 2007:7). Selain itu menurut Dwight Waldo (1971) dalam Pasolong (2012:56), mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan



organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi publik yaitu usaha atau kerjasama yang dijalankan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan masyarakat, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Hal-hal yang berkaitan dengan publik yaitu dapat meliputi kebijakan publik, manajemen publik, masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, serta etika yang mengatur penyelenggara negara. Administrasi publik dalam penelitian merupakan proses dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan mengenai pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang berkompeten sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat memberikan kontribusi terhadap tercapainya kinerja pegawai yang berkualitas.

### **C. Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen diperlukan untuk cara mencapai tujuan yang ingin ditetapkan oleh organisasi. Menurut Hasibuan (2009:1) manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Manajemen sumber Daya Manusia merupakan manajemen yang menjelaskan peranan sumber daya manusia dengan organisasinya. Menurut

Hasibuan (2009:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Sofyandi (2013:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia. Ruang lingkup manajemen sumber manusia yaitu segala aktivitas yang terjadi di organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia dalam lingkup organisasi publik salah satunya diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. Hal ini senada dengan pernyataan Sulistuyani dan Rosidah (2003:26) manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong peningkatan produktivitas dan mutu pelayanan.

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama pada suatu organisasi, karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Sutrisno (2009:1) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya dimana semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Tujuan dari suatu organisasi mempunyai sumber daya manusia atau pegawai yang berkompetensi baik adalah untuk merealisasikan visi dan tujuan-tujuan dalam jangka panjang atau pendek. Ciri-ciri pegawai yang mempunyai kompetensi yang baik yaitu:

1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab dan wewenangnya;
2. Memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh;
3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan;
4. Bersikap prouktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya. (Ruky dalam Sutrisno (2009:7))

Disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungs manajemen yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* sehingga pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## **2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia yang tepat dapat menciptakan orgnisasi yang efektif. Fungsi dari manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2009:21) yaitu:

1. Perencanaan (*human resources planning*), yaitu merencanakan tenga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dngan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian, yaitu kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
3. Pengarahan (*directing*), yaitu kegiatan mengarahkan semua karyawan , agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian (*controlling*), yaitu kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan (*procurement*), yaitu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan (*development*), yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoriti, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi (*compensation*), yaitu pemberian balas jasa langsung maupun tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian (*integraion*), yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar trcipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan (*maintenance*), yaitu yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan, yaitu keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.
11. Pemberhentian (*separation*) yaitu putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

#### **D. Kompetensi Pegawai**

##### **1. Pengertian Kompetensi Pegawai**

Kompetensi merupakan hal yang perlu dimiliki seorang pegawai, karena merupakan suatu komponen dasar untuk bekerja secara maksimal. Menurut Spencer and Spencer (dalam Sutrisno 2009:221), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Selanjutnya menurut Prabu Mangkunegara (2005:111) menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang perlu dimiliki dan hal yang paling mendasar, dan indikator kompetensi yaitu:

- 1) Mempunyai motivasi berprestasi tinggi

- 2) Kreatif
- 3) Inovatif dan
- 4) Berkepribadian dewasa mental dengan kecerdasan emosi baik.

Menurut Amosoeprapto (dalam Tangkilisan 2005:181) yang mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat ditentukan dari faktor sumber daya manusia, yaitu dimana kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan. Sumber daya manusia dan organisasi mempunyai suatu hubungan erat. Suatu organisasi publik membutuhkan pegawai yang berkompetensi baik guna memajukan suatu organisasi dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Boulter, Dalziel, dan Hill (dalam Sutrisno 2009:221), mengemukakan kompetensi ialah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Kompetensi dalam organisasi publik diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat. Selain itu menurut Sutrisno (2009:221) pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi dimana adanya perubahan yang sangat cepat serta perkembangan masalah yang sangat kompleks.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa: pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam

tugas dan jabatannya (pasal 3). Kompetensi seorang pegawai diperlukan karena untuk menghadapi tantangan-tantangan yang mungkin dapat terjadi pada suatu organisasi di masa mendatang. Lyle & Signe Spencer bersama David McClelland (dalam Prabu Mangkunegara 2005:113) berpendapat bahwa profil kompetensi akan semakin penting bagi eksekutif, manajer dan karyawan pada perusahaan masa depan yang semakin kompetitif.

Menurut Covey, Roger dan Rebecca Merrilll (dalam Prabu Mangkunegara 2005:113) kompetensi mencakup:

1. Kompetensi Teknis: pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil-hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif-alternatif baru.
2. Kompetensi Konseptual: kemampuan untuk melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan pengubah perspektif.
3. Kompetensi untuk hidup dalam saling ketergantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan untuk mendengar, berkomunikasi, dan mendapat alternatif-ketiga.

Kompetensi juga mempunyai beberapa cakupan, yaitu:

1. Motif, kebutuhan dasar seseorang yang mengarahkan cara berpikir dan bersikap.
2. Sifat dasar, menentukan cara seseorang bertindak atau bertingkah laku.
3. Citra pribadi, pandangan seseorang terhadap identitas dan kepribadiannya sendiri atau *inner-self*.
4. Peran kemasyarakatan, bagaimana seseorang melihat diri dalam interaksinya dengan orang lain atau *outer-self*.
5. Pengetahuan, yang dapat dimanfaatkan dalam tugas atau pekerjaan tertentu.

6. Keterampilan, kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu dengan baik.(dalam Sedarmayanti 2004:62)

Kompetensi merupakan hal yang melekat pada seorang pegawai. Menurut Kismiyati dalam Supriyanto (yang dikutip oleh Pratiwi 2013:20) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan. Gordon dalam Sutrisno (2011:223) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/ketrampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya,

standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).

5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Lebih lanjut menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:225) mengemukakan karakteristik kompetensi yaitu:

1. *Motives*, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan *feedback* untuk memperbaiki dirinya.
2. *Traits*, adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
4. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.



5. *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang *programer* komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

Disimpulkan bahwa kompetensi merupakan hal faktor yang mendasar bagi seseorang, sehingga mampu melaksanakan setiap pekerjaan guna meningkatkan suatu pelayanan. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi dapat digunakan untuk strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat berdampak pada kinerja pegawai yang dihasilkan. Namun sebaliknya jika seorang pegawai mempunyai kompetensi yang rendah, maka tujuan dari organisasi tersebut akan sulit tercapai.

## **2. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai**

Sutrisno (2009:227) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi, dan berikut manfaat penggunaan kompetensi yaitu:

- 1) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.
- 2) Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
- 3) Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi "ramping" mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat

dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horisontal.

- 4) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
- 5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.
- 6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

### **3. Indikator Kompetensi Pegawai**

Indikator kompetensi pegawai yang digunakan pada penelitian ini yaitu menurut Hartanto (2000:54) kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu :

- 1) Pengetahuan (*knowledge*); segala sesuatu yang telah dikenal, diketahui, dipahami atau dipelajari melalui proses belajar, pengetahuan atau studi.
- 2) Keterampilan (*skill*); kemahiran, kecekatan atau keahlian dalam memanfaatkan tangan atau badan untuk mengerjakan sesuatu secara fisik.
- 3) Kemampuan (*ability*); segala sesuatu yang menunjukkan kesanggupan seseorang untuk mengerjakan atau melakukan segala sesuatu secara fisik, mental, finansial dan legal.
- 4) Pengalaman (*experience*); akumulasi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui partisipasi aktif di dalam berbagai peristiwa atau kegiatan kerja.

Indikator lain dari kompetensi pegawai menurut Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil yaitu kemampuan kerja setiap Pegawai

Negeri Sipil Kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang terdiri dari tiga indikator yaitu :

1. Pengetahuan yang dimiliki PNS berupa fakta, informasi, keahlian yang diperoleh seseorang melalui pendidikan dan pengalaman merupakan yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya, dan berbagai hal yang diketahui oleh PNS terkait dengan pekerjaannya serta kesadaran yang diperoleh PNS melalui pengalaman suatu fakta atau situasi dalam konteks pekerjaan.
2. Keterampilan PNS untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang meliputi:
  - a. Keterampilan melaksanakan pekerjaan individual (task skill);
  - b. Keterampilan mengelola sejumlah tugas yang berbeda dalam satu pekerjaan (task management skill);
  - c. Keterampilan merespon dan mengelola kejadian/masalah kerja yang berbeda (contingency management skill);
  - d. Keterampilan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu di tempat tertentu sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja (job/role environment skill); dan
  - e. Keterampilan beradaptasi dalam melaksanakan pekerjaan yang sama di tempat/lingkungan kerja yang berbeda (transfer skills).
3. Sikap kerja adalah perilaku PNS yang mencakup aspek perasaan dan emosi, berupa minat, sikap, apresiasi, dan cara penyesuaian diri terhadap pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada penelitian ini mengenai kompetensi pegawai ini yaitu pengetahuan yang salah satunya didapat dari sebuah pengalaman dan segala sesuatu yang telah diketahui, dipahami atau dipelajari melalui proses studi, keterampilan yang juga merupakan suatu kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai tuntutan dan kecekatan atau keahlian dalam mengelola untuk mengerjakan pekerjaan sehingga berdampak pada ketelitian dalam pekerjaan serta sikap kerja yang merupakan minat terhadap pekerjaan yang dilakukan.

## **E. Lingkungan Kerja**

### **1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi secara langsung terhadap psikologis maupun fisik seorang pegawai. Lingkungan kerja yang baik membuat pegawai bekerja secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas. Sebaliknya jika suatu organisasi mempunyai lingkungan kerja yang tidak baik maka pegawai tersebut akan malas untuk bekerja sehingga mempengaruhi kinerja seseorang.

Lingkungan kerja merupakan hal yang penting di dalam suatu organisasi, jika tidak ada kerjasama yang baik antar pegawai maka dapat mengganggu kerja pegawai. Selain itu jika tidak didukung dengan suasana kerja yang tidak menyenangkan dapat menimbulkan pegawai dalam berkerja menjadi tidak semangat. Menurut Anoraga (2004) lingkungan kerja dari karyawan termasuk hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu dan penerangan lingkungan kerja dan sebagainya. Hal ini penting untuk mendapatkan perhatian dari suatu organisasi, karena jika lingkungan kerja yang kurang baik maka karyawan enggan dalam bekerja.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/Menkes/Sk/II/1998 tentang pesyaratan kesehatan lingkungan kerja, bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Lingkungan kerja merupakan situasi dan keadaan di sekitar tempat

kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi seperti semangat kerja, betah berada di kantor, suasana bekerja dengan nyaman.

Menurut Sedarmayanti (2001:1) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Lussier dalam Nawawi (2003:293) lingkungan kerja adalah kualitas internal organisasi yang relatif berlangsung terus menerus yang dirasakan oleh anggotanya. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang dalam bekerja.

Menurut Simanjutak (2005:49) lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi udara, alat penjaga keselamatan dan kesehatan kerja. Lingkungan kerja yang baik diperlukan, agar pegawai yang bekerja tidak merasa bosan sehingga dapat menimbulkan perasaan senang dan nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja atau lokasi kerja adalah keseluruhan sarana prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Rivai, dalam Reynaldo 2015:3).

Menurut Robbin (dalam Reynaldo 2015:3) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan yang selalu terjaga pencahayaan/penerangan, warna dinding, suara dan ketenangan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan memberikan suatu kenyamanan dan aman kepada pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja dapat

mempengaruhi dari kinerja dari seorang pegawai. Hal ini dapat dilihat jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya sehingga dalam melakukan aktivitas dalam bekerja dapat dikerjakan secara efektif. Selain dapat membuat seorang pegawai bersemangat terhadap pekerjaannya.

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja, salah satunya yaitu lingkungan kerja. Hal ini didukung menurut Sedarmayanti (2009:75) Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara 2005:15) terdapat faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja yaitu yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, dan fasilitas kerja (iklim kerja). Suatu kondisi lingkungan kerja yang baik apabila pegawai yang bekerja dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, aman, dan nyaman. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang baik menimbulkan kinerja pegawai dalam bekerja kurang maksimal. Menurut Sutrisno (2009:126) lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, selanjutnya lingkungan kerja antara lain, tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kondisi tempat kerja (kebersihan, pencahayaan, ketenangan), serta hubungan kerja antara orang-orang yang ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu kondisi dan situasi secara langsung yang dapat mempengaruhi seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dikerjakan. Lingkungan kerja yang baik juga dapat menciptakan suatu kenyamanan dan aman kepada pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Jadi kondisi dan situasi yang baik maka dapat dipastikan mempengaruhi kinerja seorang pegawai sehingga dapat tercapai tujuan organisasi yang diinginkan.

## **2. Jenis Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yaitu dimana situasi dan kondisi pada suatu organisasi yang dapat berdampak pada seseorang dalam bekerja. Terdapat 2 (dua) jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik seperti kebersihan ruangan. Jika tempat bekerja seseorang tidak bersih maka dapat membuat seseorang malas bekerja. Selanjutnya lingkungan kerja non fisik dapat seperti hubungan antar pegawai dengan pegawai lainnya. Jika hubungan antar pegawai dengan pegawai lainnya tidak baik maka suasana dalam bekerja menjadi tidak nyaman. Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2001:21) (dalam Reynaldo 2015:17) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua), lingkungan kerja fisik dan non fisik. Berikut penjelasannya:

### **a. Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut Tohardi (2002:137) unsur dari

lingkungan kerja fisik adalah ruangan, penerangan, keadaan udara, dan warna

Faktor-faktor lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (dalam Reynaldo 2015:18) adalah sebagai berikut:

- 1) Penerangan  
Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.
- 2) Udara  
Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut.
- 3) Suara bising  
Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.
- 4) Ruang Gerak  
Suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.
- 5) Keamanan  
Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik.
- 6) Kebersihan  
Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat.



## **b. Lingkungan Kerja Non Fisik**

Menurut Sedarmayanti (2001:31) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Apabila hubungan dengan sesama karyawan dan atau dengan pemimpinnya dapat berjalan dengan baik maka dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Terdapat 5 (lima) aspek lingkungan kerja non fisik menurut Sedamayanti (dalam Reynaldo 2015:20) yaitu:

- 1) Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- 2) Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- 4) Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- 5) Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

### **3. Indikator Lingkungan Kerja**

Seperti yang diuraikan diatas, maka indikator-indikator dari lingkungan kerja menurut Sutrisno (2009:126) yaitu:

a) Fasilitas dan alat bantu pekerjaan

Fasilitas dan alat bantu pekerjaan dapat meliputi laptop, komputer, dan AC yang merupakan komponen utama dan dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

b) Kondisi tempat kerja

Kondisi tempat kerja dapat meliputi sirkulasi udara, pencahayaan dan kebersihan di tempat kerja yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja

c) Hubungan Kerja.

Hubungan kerja dapat meliputi hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun dengan sesama pegawai, adanya diskusi di tempat kerja serta adanya komunikasi yang lancar.

## **F. Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai. Organisasi memerlukan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi guna mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Istilah kinerja dapat digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Menurut Wibowo (2011:81) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut LAN yang dikutip oleh Sedarmayanti (2001:50) *performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja / untuk kerja / penampilan kerja.

Menurut Handoko yang dikutip oleh Tika (2010:121) kinerja merupakan sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Oleh sebab itu kinerja dari seorang pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan dari organisasi yang maksimal. Sedangkan menurut Wirawan (dalam Pribadi 2015:24)

“Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang sepadan dalam bahasa inggris yaitu “*performance*”. Istilah *performance* sering diartikan sebagai peforma dan dari itulah dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.”

Adapun jenis-jenis kinerja yang dijeaskan oleh Sudarto yang dikutip oleh Adrianto (2015:14) adalah:

- a. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses dari kinerja individu yang membutuhkan kinerja standar sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- b. Kinerja proses, yaitu hasil kerja yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme organisasi, dipengaruhi oleh individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

- c. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkret dan dapat diukur dari produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang. Kinerja pegawai pada suatu organisasi mengarah pada kemampuan dari setiap pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Kinerja pegawai dapat juga memiliki definisi tingkat pencapaian hasil dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan dari organisasi yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

## **2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:100) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Selain itu menurut Armstrong dan Baron yang dikutip oleh Oktavia (2014:9) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh empat faktor yang dominan, yaitu :

- a) Faktor Kepemimpinan yang meliputi kualitas, bimbingan, dan motivasi
- b) Faktor pribadi yang meliputi motivasi, disiplin, keterampilan dan kompetensi
- c) Faktor sistem yang meliputi, fasilitas kerja dan sistem pekerjaan
- d) Faktor situasional yang meliputi suasana lingkungan kerja, unsur internal

dan eksternal

Disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Kompetensi dari seorang pegawai yang berkualitas diperlukan bagi suatu organisasi, karena merupakan sumber daya manusia yang menggerakkan organisasi tersebut untuk mencapai tujuannya. Selain itu untuk meningkatkan kinerja dari pegawainya perlu adanya lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini dibutuhkan karena jika seorang pegawai berada di tempat kerja yang kurang nyaman, maka akan berdampak pada kinerja dari pegawai tersebut.

### **3. Pengukuran Kinerja Pegawai**

Menurut Wibowo (2011:229) Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Untuk dapat mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif dan akurat, maka perlu ada tolok ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. (Sedarmayanti 2001:54). Adanya pengukuran kinerja pegawai yaitu untuk mengukur keberhasilan dari suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Dwiyanto (2006:47) untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Menurut Dharma dalam Imanyanti (2015:38) Indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja terdiri dari:

a) Kuantitas kerja

Yaitu jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan. Namun tidak semua jenis pekerjaan dapat diukur dengan kuantitas pekerjaan. Dharma mengungkapkan bahwa kuantitas kerja melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

b) Kualitas kerja

Yaitu mutu yang dihasilkan. Kualitas dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan telah mendekati nilai kesempurnaan atau telah mendekati tujuan yang diharapkan. Pengukuran kualitas mencerminkan tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

c) Ketepatan waktu

yaitu kesesuaian kinerja dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu merupakan cara yang digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja karyawan. Waktu kerja sangatlah penting sebagai bahan pertimbangan dalam mengukur baik atau buruknya dan naik turunnya kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai. Apabila pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, maka dapat diartikan bahwa kinerja tersebut sangat baik.

## **G. Hubungan Antar Variabel**

### **1. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan merupakan harapan semua masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Wibowo (2011:79-80) setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya yang dapat mempengaruhi kinerjanya dan lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan, sehingga jelas adanya pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

### **2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai**

Kompetensi pegawai dapat diartikan karakteristik yang dimiliki seseorang dalam bekerja. Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill (dalam Sutrisno 2009:221), mengemukakan kompetensi ialah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Selain itu menurut Amosoeprapto (dalam Tangkilisan 2005:181) yang mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat ditentukan dari faktor sumber daya manusia, sehingga kompetensi dapat menentukan seseorang dalam berperilaku dan juga dalam meningkatkan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa kompetensi pegawai harus ditekankan pada suatu organisasi sehingga tujuan-tujuannya tercapai. Maka

dengan hal itu kompetensi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

### **3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Lingkungan kerja yaitu sesuatu yang ada disekitar seseorang dalam bekerja serta dapat mempengaruhi dirinya. Lingkungan kerja yang baik maka akan menciptakan kenyamanan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Wibowo (2011:80) lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan. Lingkungan kerja dapat dicirikan dengan yaitu kondisi tempat kerja seperti cahaya, dan ventilasi atau sirkulasi udara, fasilitas di tempat kerja, serta hubungan kerja. Berbagai aspek lingkungan kerja tersebut dapat mempengaruhi langsung terhadap seorang pegawai dalam bekerja.

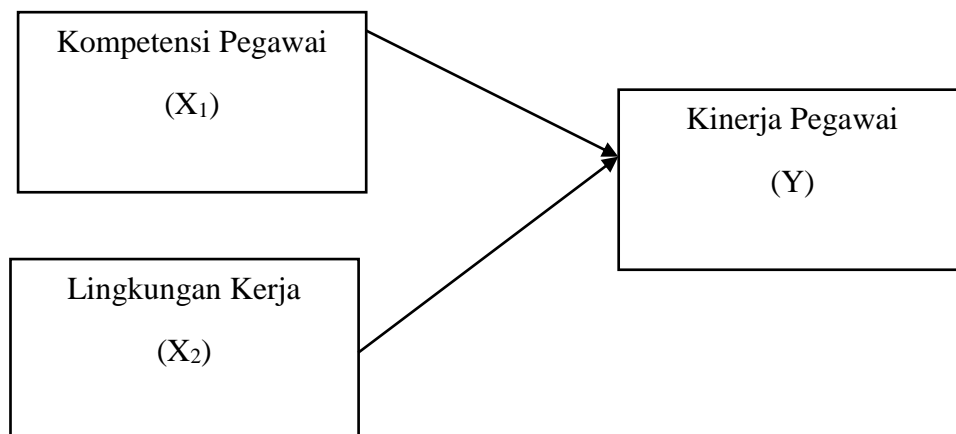
Selain itu lingkungan kerja diperlukan guna menjaga kondisi yang menciptakan rasa nyaman dan hal ini tidak akan mengganggu kinerja dari seorang pegawai. Jadi dapat dipastikan jika suatu organisasi mempunyai lingkungan kerja yang baik maka akan tercipta suatu kinerja yang berkualitas dari setiap individu.

## **H. Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir penelitian berdasarkan rumusan masalah dan ringkasan dari konsep dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Dalam kerangka pikir penelitian ini menggunakan tiga variabel, yang terdiri kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) yang mempengaruhi kinerja pegawai ( $Y$ ) pada



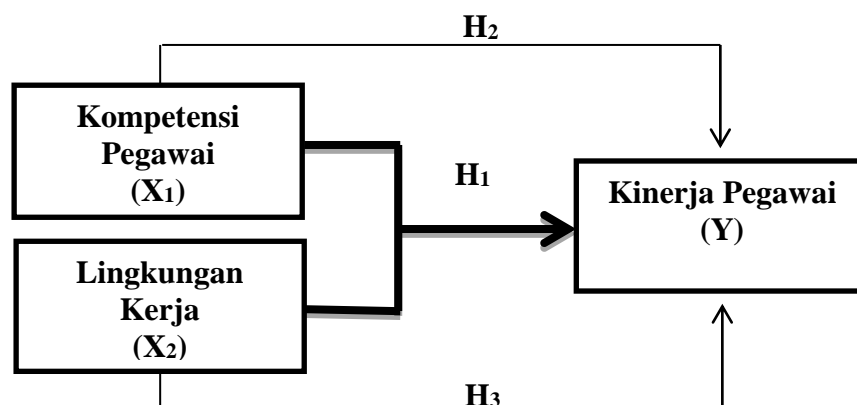
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, untuk lebih jelasnya kerangka pikir pada penelitian ini akan dijelaskan pada gambar berikut ini:



**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

## I. Hipotesis


Hipotesis ini terdapat tiga variabel terdiri dari dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) serta variabel terikat kinerja pegawai ( $Y$ ). Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, untuk lebih jelasnya hipotesis ini sebagai berikut:



**Gambar 2. Model Hipotesis**

Keterangan :

 Secara Simultan

 Secara Parsial

### Hipotesis:

1. **Ho:** Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.  
**Ha:** Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
2. **Ho:** Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.  
**Ha:** Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.
3. **Ho:** Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.  
**Ha:** Terdapat pengaruh antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Suatu penelitian ilmiah wajib menggunakan metode yang tepat serta sesuai dengan yang akan diteliti, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, serta teori-teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka jenis penelitian dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *explanatory* dan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5) penelitian *explanatory* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Sedangkan menurut Arikunto (2006:12) penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Selanjutnya dalam langkah penelitian direncanakan sampai matang ketika persiapan penelitian disusun. Analisis data penelitian kuantitatif dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan hal yang utama didalam melaksanakan suatu penelitian, karena merupakan obyek yang akan diteliti. Ditentukannya lokasi penelitian nantinya akan diperoleh data dan informasi yang akan digunakan. Lokasi dari penelitian ini adalah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Malang yang beralamatkan di JL. Trunojoyo, Kavling 6, Kepanjen, Jawa Timur.

Dijelaskan sebelumnya pada latar belakang masalah dalam penelitian ini seperti kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yaitu dari 33 Pegawai Negeri Sipil (PNS) 20 S1 serta didukungnya lingkungan kerja seperti 27 unit komputer dan 7 unit laptop yang mendukung kinerja pegawai, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang (BP2T) dan yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu terdapat beberapa penghargaan yang pernah diraih oleh BP2T Kabupaten Malang.

### **C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional**

#### **1. Konsep**

Suatu penelitian diperlukannya pemahaman tentang suatu konsep dari permasalahan yang akan diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan hubungan-hubungan teoritis. Menurut Nazir (2003:123) konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan generalisasi terhadap suatu yang khas.

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian teori yang ada maka dalam penelitian ini terdiri dari tiga konsep yaitu:

a. Kompetensi Pegawai

Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill (dalam Sutrisno 2009:221), mengemukakan kompetensi ialah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

b. Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2001:1) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

c. Kinerja Pegawai

Menurut Wibowo (2011:81) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

## 2. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik penelitian dari suatu penelitian (Arikunto 2006:118). Selanjutnya menurut Pasolong (2012:81), variabel adalah suatu konsep atau objek yang mempunyai variasi nilai tertentu untuk dipelajari dari suatu kesimpulan. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu:

### a. Variabel Independen (X)

Menurut Masri Singarimbun, Effendi (dalam Pasolong, 2012:92) variabel bebas (*independent variable*), yaitu merupakan variabel yang menjadi sebab

berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ).

#### **b. Variabel Dependen (Y)**

Menurut Masri Singarimbun, Effendi (dalam Pasolong, 2012:92) variabel terikat (*dependent variable*), yaitu merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai (Y).

### **3. Definisi Operasional**

Definisi definisi operasional variabel menurut Zulganef (2008:84) yaitu kegiatan atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur. Sedangkan definisi operasional menurut Nazir (2003:126) yaitu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Berikut penjelasan mengenai definisi operasional dan indikatornya:

#### **a) Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai dalam penelitian ini yaitu kinerja dapat juga berarti prestasi kerja. Pengertian kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sehingga tujuan dari organisasi tersebut tercapai. Selain itu kinerja pegawai pada dasarnya untuk mengetahui tingkat keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan

tugasnya. Indikator-indikator kinerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Dharma (dalam Imayanti 2015:38) kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

**b) Kompetensi Pegawai**

Kompetensi pegawai dalam penelitian ini merupakan suatu ciri khas atau yang melekat dan dimiliki tiap individu atau pegawai yang berkaitan dengan pencapaian kinerja individu dalam pekerjaannya. Seorang pegawai akan menilai sejauh mana tingkat kompetensi yang dimilikinya. Semakin baik kompetensi yang dimiliki seorang pegawai maka akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Indikator dari kompetensi pegawai yaitu menurut Hartanto (2000:54) serta Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil adalah pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

**c) Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah suatu situasi atau kondisi yang ada disekitar lingkungan tempat bekerja yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik secara langsung maupun tidak langsung serta dapat mempengaruhi optimalisasi hasil yang diperoleh seseorang dalam bekerja. Seorang pegawai akan menilai seberapa besar pengaruh dari lingkungan kerja terhadap kinerjanya. Indikator-indikator dari lingkungan kerja menurut Sutrisno (2009:126) yaitu fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kondisi tempat kerja, hubungan kerja.

**Tabel 3. Konsep, Variabel, Indikator, dan Item**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kompetensi	Kompetensi pegawai	Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan yang dimiliki dapat membantu menyelesaikan pekerjaan</li> <li>2. Pengetahuan yang dimiliki mampu menciptakan inovasi dalam melaksanakan tugas</li> <li>3. Pengetahuan yang dimiliki dimanfaatkan dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan</li> <li>4. Melalui pendidikan dan pengalaman dapat menambah pengetahuan yang membantu menyelesaikan pekerjaan dengan baik</li> </ol>
		Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai keterampilan dalam mengelola pekerjaan dengan baik</li> <li>2. Ketelitian dalam melayani</li> <li>3. Kemampuan yang dimiliki berdampak pada bekerja secara mandiri</li> <li>4. Cepat dan tanggap dalam merespon masalah yang</li> </ol>



			<p>timbul</p> <p>5. Keterampilan yang dimiliki dapat menyelesaikan tugas tambahan dengan baik</p>
		Sikap kerja	<p>1. Sikap dalam memberi pelayanan</p> <p>2. Kerja sama antar pegawai</p> <p>3. Mampu menyesuaikan diri terhadap pekerjaan dengan baik</p> <p>4. Adanya sikap kerja yang baik, yaitu berupa minat dalam pekerjaan sekarang</p>
Lingkungan	Lingkungan kerja	Fasilitas dan Alat Bantu Kerja	<p>1. Alat Bantu Kerja menunjang kegiatan dalam bekerja</p> <p>2. Alat Bantu Kerja yang membantu mengurangi tingkat kesalahan</p> <p>3. Fasilitas di tempat kerja yang memadai</p>
		Kondisi tempat kerja	<p>1. Suasana kerja yang tenang</p> <p>2. Adanya ventilasi udara yang sudah berfungsi dengan baik</p> <p>3. Adanya sumber cahaya yang memadai</p> <p>4. Kebersihan tempat kerja selalu terjaga</p>

			dengan baik
		Hubungan kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan antar pegawai yang harmonis</li> <li>2. Hubungan harmonis dengan pimpinan</li> <li>3. Adanya diskusi yang selalu dilakukan di tempat kerja</li> <li>4. Terjalannya komunikasi yang lancar antara pegawai dengan atasan</li> <li>5. Terjalannya komunikasi yang lancar antara pimpinan dengan pegawai</li> <li>6. Setiap pegawai saling membantu apabila menemui kesulitan</li> </ol>
Kinerja	Kinerja Pegawai	Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan</li> <li>2. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan</li> <li>3. Memanfaatkan waktu dalam bekerja dengan baik</li> </ol>
		Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mutu pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan</li> </ol>

			2. Adanya peningkatan kualitas pekerjaan dibandingkan waktu lalu 3. Kualitas pekerjaan yang dicapai cukup baik
		Ketepatan waktu	1. Pegawai memiliki disiplin waktu yang tinggi 2. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang ada 3. Adanya peningkatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

(Sumber: Olahan Penulis, 2016)

#### D. Skala Pengukuran

Menurut Sarjono dan Winda (2011:1) Skala pengukuran adalah serangkaian aturan yang dibutuhkan untuk menguantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel. Penelitian ini menggunakan skala likert.

“Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, di mana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* pertanyaan.” (Sarjono dan Winda 2011:8)

Menurut Sarjono dan Winda (2011:8) jawaban responden akan diberikan nilai dengan skor yaitu:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. Sangat setuju (SS)        | 4 |
| 2. Setuju (S)                | 3 |
| 3. Tidak setuju (TS)         | 2 |
| 4. Sangat tidak setuju (STS) | 1 |

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari obyek atau subyek yang diteliti oleh peneliti yang memiliki karakteristik yang berbeda. Sugiyono (2005:56) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang berjumlah 33 orang.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2005:57) menyebutkan bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Arikunto (2002:17) menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian menggunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2007:96) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Lebih lanjut Sugiyono (2007:96) bahwa hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, sehingga sampel penelitian ini adalah 33 orang. Dimana jumlah sampel ini merupakan jumlah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Sumber Data**

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **a. Jenis Data Primer**

Jenis data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh peneliti. Data primer yang ada didalam penelitian ini merupakan data kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner dirancang sesuai dengan variabel, indikator, serta item yang telah ditetapkan oleh peneliti yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

#### **b. Jenis Data Sekunder**

Jenis data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti literatur, artikel, jurnal, dan dokumen antara lain daftar jumlah karyawan, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, maupun sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian.

### **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa butir pertanyaan kepada responden dengan pertanyaan tertutup yaitu dengan mengajukan beberapa

pertanyaan yang masing-masing pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya terlebih dahulu.

b. Dokumentasi

Arikunto (2006:231) menjelaskan bahwa “metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya”. Pada penelitian ini data yang dikumpulkan yaitu yang berkaitan berupa dokumen seperti data mengenai pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

### **3. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan dibagikan kepada responden, yaitu pada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

b. Alat Dokumentasi

Alat dokumentasi dilakukan dengan menggunakan alat-alat seperti pensil, bolpoin, dan buku yang digunakan untuk mencatat data secara langsung. Selain itu juga berupa dokumen yang berisi informasi mengenai struktur organisasi dan data pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

“Validitas alat ukur adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan dimana-mana” (Bungin, 2006:97). Menurut Sugiyono (2005:109-111), hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada obyek yang diteliti. Untuk menghitung validitas instrumen, penulis menggunakan program SPSS.

Berikut rumus dari uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikansi 5% dari degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005).

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih, dengan kata lain suatu angket dikatakan reliabel bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau lebih stabil dari waktu ke waktu. Uji ini menunjukkan konsistensi alat pengukuran gejala yang sama sehingga dapat diandalkan. Keandalan yang dimaksud berarti berapa kalipun variabel-variabel

yang terdapat dalam kuesioner yang dinyatakan pada responden maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari jawaban variabel tersebut atau konsisten dari waktu ke waktu. Uji validitas pertanyaan-pertanyaan pada masing-masing variabel dikerjakan dengan menggunakan program *SPSS*. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Arikunto, 1998:133).

Berikut rumus dari uji reliabilitas:

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas tes secara keseluruhan

$n$  = Banyak butir soal (item)

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians skor tiap item

$s_t^2$  = Varians skor total

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu *SPSS* uji statistik *alpha cronbach*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0.60 (Nunnally dalam Ghazali, 2005).

## H. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan diperlukan untuk model regresi linear yang baik. Oleh karena itu uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi dan sebagai berikut penjelasannya:



### a. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Winda Julianita (2011:53) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas dilakukan dengan metode *Shapiro wilk* dengan kriteria jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi. Selain itu juga melihat melalui *probability plot*, dimana data yang berdistribusi normal akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya.

### b. Heterokedastitas

Pengujian heterokedasitas pada penelitian digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006:105). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedasitas. Uji yang dapat digunakan untuk menguji heterokedastisitas, adalah uji glejser. Jika nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Selain juga dengan menggunakan uji *scatterplot* yaitu dengan melihat pola tertentu pada scatterplots, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Multikolinieritas

Menurut Sarjono dan Winda Julianita (2011:70) uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki gejala multikolinieritas atau tidak. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadinya multikolinieritas. Pengujian gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance inflation factor* (VIF) antara variabel-variabel bebas, jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai  $tolerance < 1$  serta dengan melihat *eigenvalue* dan *condition index*, apabila nilai *eigenvalue* tidak mendekati 0 dan nilai *condition index* tidak  $> 15$ , maka dapat dipastikan bahwa tidak terjadi multikolonieritas pada persamaan regresi linier tersebut.

### d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS ver 21.00 *for Windows* dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Jika dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai sig. lebih kecil dari 0,05.

## **I. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya akan diolah dan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu analisis yang memberikan keterangan dalam bentuk angka-angka. Peneliti ini menggunakan dua metode analisis yang akan digunakan, yaitu:

### **1. Analisis Deskriptif**

Sugiyono (2005:142) menjelaskan bahwa “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Panjang kelas interval yang digunakan untuk menentukan kategori tiap-tiap variabel yang berbeda. Analisis Deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan mendeskripsikan hasil penelitian.

### **2. Analisis Koefisien Korelasi**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan. Menurut Sugiyono (2014:228) analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

### **3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel

dependen dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai ( $X_1$ ), Lingkungan kerja ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pegawai ( $Y$ ). Adapun persamaan regresi linier berganda untuk menguji variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain terhadap variabel terikat sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

$Y$  = variabel terikat (kinerja pegawai)

$a$  = bilangan konstanta

$X_1$  = Kompetensi Pegawai

$X_2$  = Lingkungan Kerja

$\beta$  = koefisien regresi

#### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yaitu regresi linier yang hanya melibatkan dua variabel yaitu variabel  $x$  dan  $y$  (Hasan 2013:250). Berikut penjelasan dan persamaan dari analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini:

**a.** Kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ )

$$Y = a + \beta_1 X_1$$

**b.** Lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ )

$$Y = a + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

$a$  = bilangan konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

## 5. Koefisien Determinasi

Menurut Gujarat (dalam Muhammad Affan Adrianto 2015) Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Maka dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu. Sebaliknya jika  $R^2$  mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

## J. Uji Hipotesis

Hasan (2002:52) mendefinisikan “pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima dan menolak hipotesis ini.”

### 1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara simultan (bersama-sama) koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad \text{Sugiyono (2005:190)}$$

Dimana :

- R : koefisien korelasi ganda
- k : jumlah variabel independen
- n : jumlah anggota sampel

Setelah dilakukan analisis data setelah diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05. Dari keterangan diatas maka dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi F, yaitu:

- b. Signifikansi  $F > 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak yang artinya kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
- c. Signifikansi  $F \leq 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima yang artinya kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). Gujarati (1995:44)

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (Uji Parsial) Digunakan untuk masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

statistik rumus t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2005:184})$$

Dimana :

r : korelasi parsial yang ditemukan

n : jumlah sampel

t :  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Dari keterangan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan atau penolakan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi t, yaitu:

- b. Signifikasi  $t > 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak yang artinya kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
- c. Signifikasi  $t \leq 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yang artinya kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ). (Gujarati (1995:44))



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

###### **a. Sejarah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

Tuntutan terhadap pelayanan publik dewasa ini sangat tinggi, dengan adanya UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Instansi pemberi layanan publik (Publik Service) banyak melakukan terobosan baru dan inovasi untuk dapat melayani masyarakat dengan prima. Terkait dengan Peningkatan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kabupaten Malang adalah dengan pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA), berubah menjadi Dinas Perizinan, berubah menjadi Unit Pelayanan Terpadu Perizinan, dan untuk penguatan organisasi maka Kabupaten Malang menerbitkan Peraturan Bupati Malang nomor 44 tahun 2012 tentang perubahan struktur organisasi menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi dengan melakukan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Beberapa hal yang telah kita lakukan adalah dengan menyederhanakan pelayanan perizinan antara lain dengan penyederhanaan waktu, prosedur, dan biaya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Daerah

Kabupaten Malang Nomor 1 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Unit Pelayanan Terpadu Perizinan dan diperbaharunya bentuk Struktur Organisasi Dengan keluarnya Peraturan Bupati nomor 44 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu maka penyelenggaraan Pelayanan Perizinan secara terpadu.

Keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) secara bertahap mampu menunjukkan kemampuan sebagai suatu lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik, Pada awal berdirinya sesuai dengan Peraturan Bupati nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kewenangan Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan bahwa pelayanan perizinan yang dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan sebanyak 5 Izin, sedangkan dengan terbitnya Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang menjadi kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan kepada Unit Pelayanan terpadu sebanyak 10 Urusan dan Tambahan izin sebanyak 32 , sehingga pada saat ini izin yang dikelola sebanyak 10 Urusan dan 32 Izin. Sehingga Pelayanan Perizinan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Perizinan (BP2T) sebanyak 37 izin. Pada tanggal 19 Agustus 2014 terbit Peraturan Bupati Malang nomor : 20 tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Wewenang Bupati Di Bidang Pelayanan Administrasi Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, menyebutkan bahwa jenis pelayanan administrasi perizinan yang menjadi kewenangan BP2T menjadi 61 izin.

**b. Visi, misi dan tujuan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

**1. Visi**

Visi adalah pandangan jauh kedepan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan adalah “ PRIMA DALAM PELAYANAN PERIZINAN “ Artinya: Suatu gambaran cita-cita untuk mewujudkan pelayanan prima, melalui kesiapan aparat, sarana prasarana pelayanan, mekanisme, sistem dan prosedur, aturan hukum yang terkait dengan pelayanan perizinan secara optimal.

**2. Misi dirumuskan sebagai berikut :**

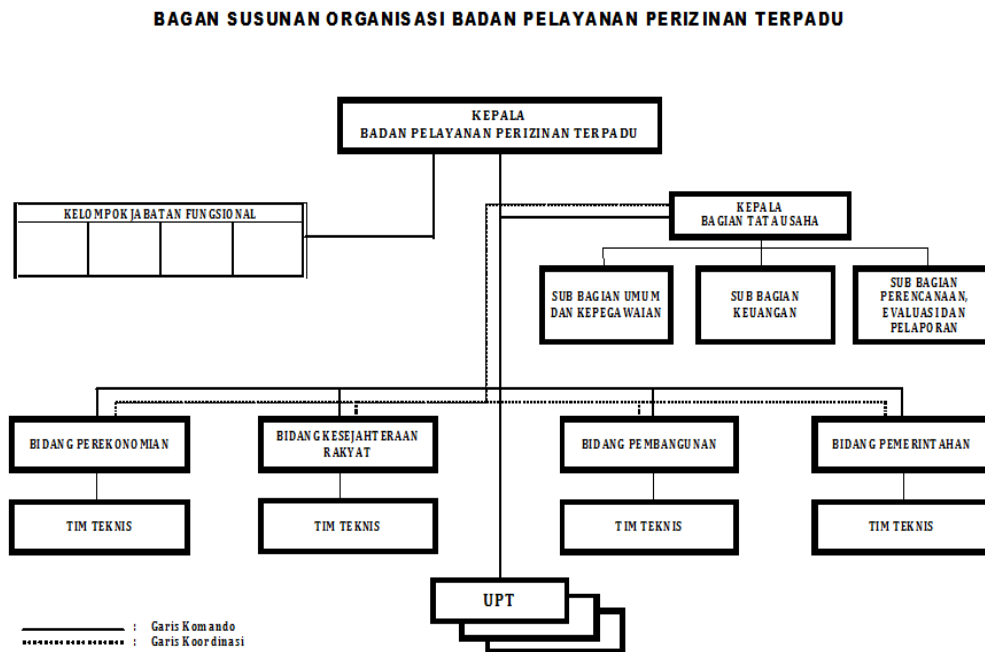
- a) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan.
- b) Mewujudkan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat.
- c) Menumbuhkan keinginan masyarakat untuk memiliki perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.

**3. Tujuan**

Tujuan dari berdirinya adalah :

- a) Agar masyarakat memperoleh kemudahan untuk melakukan pengajuan permohonan perizinan dengan proses yang terintegrasi dan terpusat di suatu tempat pelayanan.
- b) Kesederhanaan prosedur perizinan dan terhindar dari prosedur yang berbelit.
- c) Pemangkasan waktu dan biaya proses penyelesaian perizinan.
- d) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat.

**c. Struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**



**Gambar 3. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

Sumber: Dokumen Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, 2016

Adapun susunan organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan membawahi :

1. Kepala Bagian Tata Usaha membawahi:
  - a) Kasubag Umum dan Kepegawaian
  - b) Kasubag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
  - c) Kasubag Keuangan
2. Kepala Bidang Perekonomian
3. Kepala Bidang Kesejahteraan Rakyat.
4. Kepala Bidang Pembangunan.
5. Kepala Bidang Pemerintahan.
6. Kelompok Jabatan Fungsional.

**d. Tugas, Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Kabupaten Malang**

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas :

1. Memimpin, membina, melakukan koordinasi dan pemantauan serta bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
2. Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan kewenangannya.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang mempunyai fungsi:

1. Pengumpulan, pengelolaan, dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
2. Perencanaan startegis pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
3. Penyelenggaraan ketatausahaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
4. Pelaksanaan penyusunan program Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Perizinan.
6. Pelaksanaan Koordinasi Proses Pelayanan Perizinan.
7. Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Perizinan.
8. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan.

**e. Program Unggulan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten  
Malang**

Ada beberapa program unggulan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) untuk mencapai “Pelayanan Prima”. Salah satu penjabaran dari Visi dan Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang adalah terwujudnya pelayanan perizinan yang prima, cepat, mudah dan transparan. Dalam perkembangannya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) melakukan inovasi-inovasi untuk mencapai “Pelayanan Prima“, antara lain :

#### 1. Pelayanan keliling,

Tujuan kegiatan ini adalah pelayanan mudah, murah dan cepat. Kegiatan ini dilakukan untuk mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dengan mengadakan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat dan bekerja sama dengan Desa dan Kecamatan harapannya masyarakat mempunyai kesadaran untuk mengurus perizinannya.

#### 2. Pelayanan Izin Paralel

Pelayanan parallel memberikan kemudahan kepada pengusaha untuk mengurus izin secara paket (IPPT, IMB, HO) dengan waktu yang relative lebih cepat sesuai dengan SOP 25 hari kerja, sedangkan untuk pengurusan regular membutuhkan waktu hingga 42 hari

#### 3. Pendaftaran izin secara online

Untuk izin penyelenggaraan reklame dan izin usaha jasa konstruksi, pemohon cukup mengirim persyaratan lewat e-mail, izin sudah dapat diproses. Selain itu formulir juga bisadi download di [sim-perizinan.malangkab.go.id](http://sim-perizinan.malangkab.go.id)

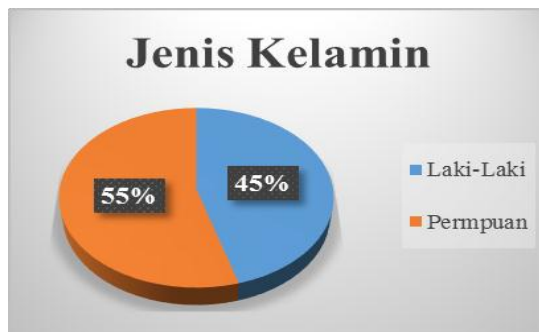
#### 4. Penyerahan Izin ke Kecamatan

Penyerahan pelayanan 7 izin ke kecamatan yaitu : IMB rumah tinggal satu lantai dengan luasan maksimum 100 m<sup>2</sup>, SIUP dengan maksimum modal Rp. 200.000.000,-, reklame insidentil, pendirian pusat belajar msayarakat, pendirian tempat penitipan anak, pendirian taman bacaan masyarakat dan pendirian lembaga kursus dan pelatihan.

### **B. Gambaran Umum Responden**

Gambaran umum responden pada penelitian ini yaitu pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Data responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelaamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Berikut merupakan gambaran maupun tabel distribusi persebaran kuesioner yang telah disebar :

### 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

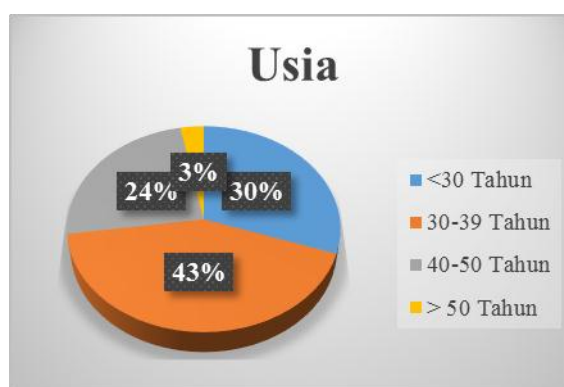


**Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 55% atau 18 pegawai perempuan dan sisanya berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 45% atau 15 pegawai laki - laki. Dari data yang diperoleh tersebut bahwa responden atau pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 55%.

### 2. Data Responden Berdasarkan Usia

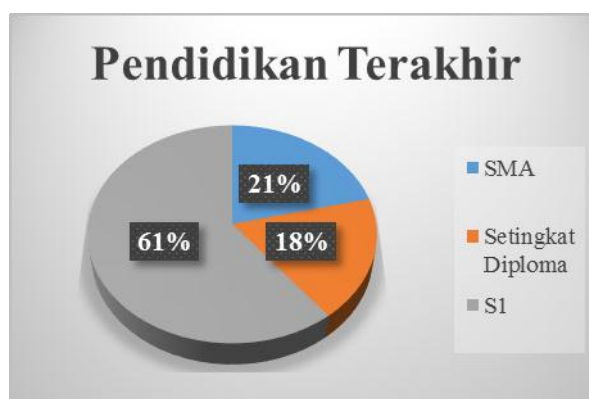


**Gambar 5. Responden berdasarkan usia**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang berusia < 30 tahun yaitu sebesar 30% atau 10 pegawai, responden yang berusia 30-39 tahun yaitu sebesar 43% atau 14 pegawai, responden yang berusia 40-50 tahun yaitu sebesar 24% atau 8 pegawai dan responden yang berusia > 50 tahun yaitu sebesar 3% atau 1 pegawai. Dari data yang diperoleh tersebut bahwa responden atau pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang didominasi oleh pegawai yang yang berusia 30-39 tahun yaitu sebesar 43%.

### 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



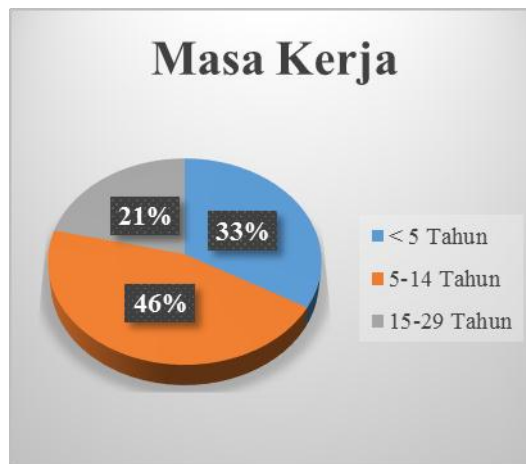
**Gambar 6. Responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yaitu SMA sebesar 21% atau 7 pegawai, Diploma 18% atau 6 pegawai, dan S1 sebesar 61% atau 20 pegawai. Dari data yang diperoleh tersebut bahwa responden atau pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang didominasi oleh pegawai yang mempunyai pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 61%.



#### 4. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja



**Gambar 7. Responden berdasarkan Masa Kerja**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai masa kerja < 5 tahun yaitu sebesar 33% atau 11 pegawai, masa kerja 5-14 tahun yaitu sebesar 46% atau 15 pegawai, dan masa kerja 15-29 tahun yaitu sebesar 21% atau 7 pegawai. Dari data yang diperoleh tersebut bahwa responden atau pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang didominasi oleh pegawai yang mempunyai masa kerja 5-14 tahun yaitu sebesar 46%.

### C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dapat diartikan valid atau tidak dengan melihat taraf signifikansi yaitu sebesar 0,05 (5%) serta membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Suatu item dari

daftar pernyataan yang diajukan dapat dikatakan valid, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $Sig. hitung < taraf\ signifikan\ (0,05)$ .

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig.	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,635 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,659 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,454 <sup>**</sup>	0,344	0,008	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,565 <sup>**</sup>	0,344	0,001	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,393 <sup>*</sup>	0,344	0,024	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,478 <sup>**</sup>	0,344	0,005	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,614 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,630 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,476 <sup>**</sup>	0,344	0,005	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,589 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.11</sub>	0,480 <sup>**</sup>	0,344	0,005	Valid
	X <sub>1.12</sub>	0,725 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>1.13</sub>	0,622 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
Lingkungan kerja (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,689 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,445 <sup>**</sup>	0,344	0,009	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,529 <sup>**</sup>	0,344	0,002	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,393 <sup>*</sup>	0,344	0,024	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,731 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,640 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,532 <sup>**</sup>	0,344	0,001	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,577 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>2.9</sub>	0,493 <sup>**</sup>	0,344	0,004	Valid
	X <sub>2.10</sub>	0,474 <sup>**</sup>	0,344	0,005	Valid
	X <sub>2.11</sub>	0,601 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	X <sub>2.12</sub>	0,445 <sup>**</sup>	0,344	0,010	Valid
	X <sub>2.13</sub>	0,623 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,382 <sup>*</sup>	0,344	0,029	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,478 <sup>**</sup>	0,344	0,005	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,506 <sup>**</sup>	0,344	0,003	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,589 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,423 <sup>*</sup>	0,344	0,019	Valid
	Y <sub>1.6</sub>	0,540 <sup>**</sup>	0,344	0,001	Valid
	Y <sub>1.7</sub>	0,494 <sup>**</sup>	0,344	0,003	Valid
	Y <sub>1.8</sub>	0,355 <sup>*</sup>	0,344	0,041	Valid
	Y <sub>1.9</sub>	0,649 <sup>**</sup>	0,344	0,000	Valid

a) Validitas Variabel  $X_1$  (Kompetensi Pegawai)

Data dengan jumlah responden 33 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pernyataan pada kuesioner berjumlah 13 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,344. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} >$  dari 0,344. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari item  $X_1 >$  0,344. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrumen dapat dikatakan valid.

b) Validitas Variabel  $X_2$  (Lingkungan Kerja)

Data dengan jumlah responden 33 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pernyataan pada kuesioner berjumlah 13 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,344. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} >$  dari 0,344. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari item  $X_2 >$  0,344. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrumen dapat dikatakan valid.

c) Validitas Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Data dengan jumlah responden 33 orang dan pada taraf kepercayaan 95% serta jumlah item pernyataan pada kuesioner berjumlah 9 butir, maka dapat dilihat dari tabel diperoleh nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,344. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} >$  dari 0,344. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari item Y  $>$  0,344. Hal ini dapat diartikan bahwa dari sisi validitas instrumen dapat dikatakan valid.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua item penelitian kurang dari 0,05%. Selain itu dapat dilihat dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka

instrumen tersebut dapat dinyatakan valid. Item pertanyaan yang terdapat pada variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  dapat dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini menggunakan rumus alpha cronbach dengan menggunakan program dari aplikasi komputer yaitu SPSS Versi 21.0 *for windows*. Uji reliabilitas pada penelitian ini, dapat dilihat dari hasil pengujian dan pengolahan data, maka dapat diperoleh hasil seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>alpha cronbach</i>	Keterangan
Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )	0,819	Reliabel
Lingkungan Kerja ( $X_2$ )	0,808	Reliabel
Kinerja Pegawai ( $Y$ )	0,608	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Hal ini dapat dilihat dari *alpha cronbach*  $> 0,60$ .

## D. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistik inferensial). Data yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian

adalah data yang memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal mempunyai arti yaitu data yang mempunyai sebaran merata sehingga benar-benar mewakili populasi.

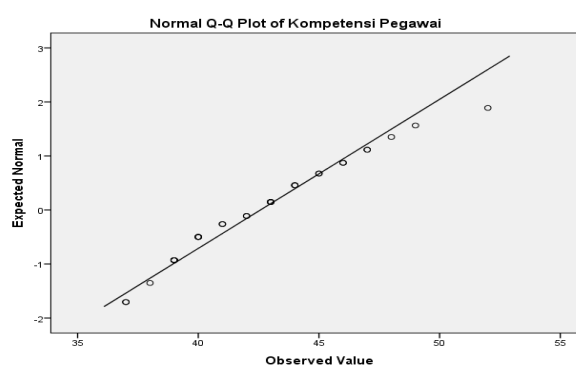
Uji normalitas pada penelitian ini digunakan dengan cara metode parametrik, yaitu dengan melihat hasil signifikansi. Jika hasil sig. *shapiro-wilk* lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Selain itu juga melihat melalui *probability plot*, dimana data yang berdistribusi normal akan mengikuti dan mendekati garis diagonalnya.

Berikut merupakan hasil uji normalitas pada penelitian ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas**

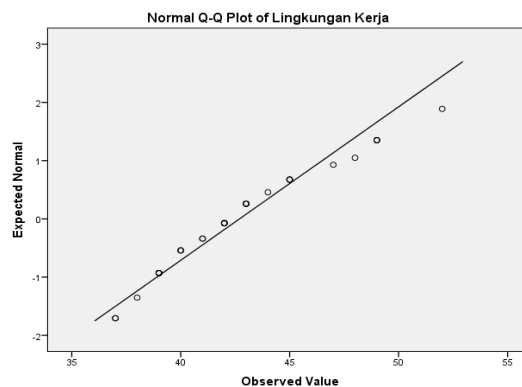
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kompetensi Pegawai	,125	33	,200*	,961	33	,276
Lingkungan Kerja	,135	33	,134	,947	33	,107
Kinerja Pegawai	,116	33	,200*	,967	33	,392

Sumber: Data Primer diolah, 2016



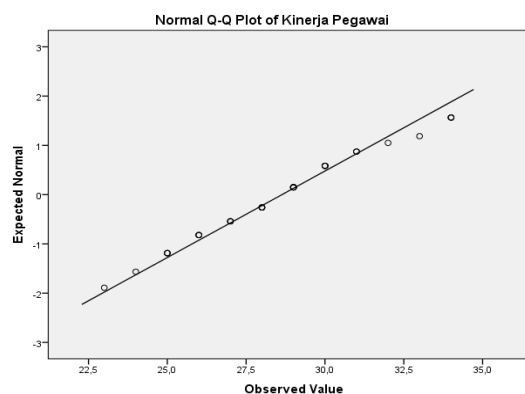
**Gambar 8. Model Regresi Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )**

Sumber: Data primer diolah, 2016



**Gambar 9. Model Regresi Lingkungan Kerja ( $X_2$ )**

Sumber: Data primer diolah, 2016



**Gambar 10. Model Regresi Kinerja Pegawai (Y)**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan parametrik semua variabel sig. *shapiro-wilk* lebih besar dari 0,05 dan *ploting* data mendekati di sekitar garis diagonal sehingga memenuhi uji asumsi normalitas.

## 2. Hasil Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Pengujian heterokedatisitas dalam

penelitian ini menggunakan program aplikasi komputer SPSS Versi 21.0 *for windows*. Penelitian ini menggunakan uji glejser dan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Adapun dasar pengambilan keputusan dari uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

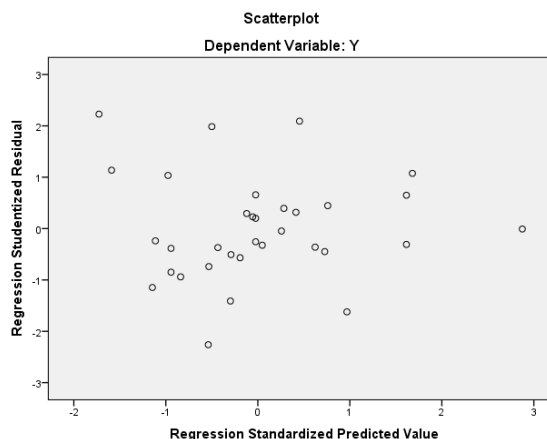
- a) Jika nilai signifikansi uji glejser antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b) Jika ada pola tertentu pada scatterplots, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian data, maka dapat diperoleh hasil seperti berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Glejser**

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )	0,944	Non Heterokedastisitas
Lingkungan Kerja ( $X_2$ )	0,065	Non Heterokedastisitas

Sumber: Data Primer diolah, 2016



**Gambar 11. Hasil Uji Heterokedatisitas**

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel dan gambar di atas maka dapat menunjukkan tidak terjadi heterokedatisitas. Hal tersebut dapat dilihat dari uji glejser yang hasil sig.  $> 0,05$ . Selain itu dari gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0, dan tidak membentuk pola tertentu. Kesimpulannya yaitu model regresi pada penelitian ini dapat digunakan.

### 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dalam model regresi. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadinya korelasi diantara variabel atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi tidak terjadinya multikolinearitas yaitu nilai *tolerance*  $< 1$  dan jika *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$ . Selanjutnya dengan melihat *eigenvalue* dan *condition index*, apabila nilai *eigenvalue* tidak mendekati 0 dan nilai *condition index* tidak  $> 15$  maka tidak terjadi gejala multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas ini menggunakan dengan menggunakan program dari aplikasi komputer yaitu SPSS



Versi 21.0 *for windows*. Berdasarkan hasil pengujian data, maka dapat diperoleh hasil seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X <sub>1</sub> )	0,698	1,432	Non Multikolinearitas
Lingkungan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,698	1,432	Non Multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas (*eigenvalue* dan *condition index*)**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2,993	1,000	,00	,00	,00
	2	,004	27,942	,88	,03	,52
	3	,003	30,455	,12	,97	,48

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari hasil pengujian yaitu keseluruhan nilai tolerance  $< 1$  dan nilai VIF  $< 10$ . Selanjutnya nilai *eigenvalue* tidak mendekati 0, yaitu 2,993 dan nilai *condition index* tidak  $> 15$ , yaitu 1,000. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Kesimpulannya yaitu variabel bebas pada penelitian ini dapat digunakan.

#### 4. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS ver 21.00 *for Windows* dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Jika dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai sig.

lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji, maka diperoleh hasil uji linearitas pada tabel berikut ini:

**Tabel 10. Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
$Y * X_1$	0,000	Linear
$Y * X_2$	0,001	Linear

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa signifikansi dari  $X_1$  dan  $X_2$  lebih kecil dari 0,05, sehingga hubungan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen adalah linear dan model regresi linear dapat digunakan untuk penelitian.

## **E. Analisis Data dan Interpretasi**

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif pada penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Beberapa indikator-indikator dari kompetensi pegawai dan lingkungan kerja digunakan sebagai alat ukur. Indikator-indikator tersebut diperoleh dengan cara pemberian skala, yaitu sangat setuju (ss), setuju(s), tidak setuju (ts), sangat tidak setuju (sts). Kuesioner yang telah disebar kepada pegawai (responden) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, maka dapat diketahui tanggapan dari responden mengenai kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Jawaban

yang diberikan responden menggunakan skala likert. Pernyataan mengenai kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berjumlah 26, sedangkan pada kinerja pegawai berjumlah 9 pernyataan. Jumlah pegawai (responden) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yaitu 33, di mana pernyataan tersebut dapat dilihat berdasarkan item-item dari kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan kinerja pegawai, sebagai berikut:

**a) Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )**

Kompetensi pegawai merupakan salah satu variabel independen dalam penelitian ini. Hal yang dapat dinilai dari kompetensi pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang dapat dinilai dari 3 indikator, yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap kerja yang kemudian dijabarkan menjadi item-item pernyataan. Berdasarkan dari data yang diperoleh hasil penelitian maka dapat dianalisis sebagai berikut:

**Tabel 11. Frekuensi jawaban responden untuk variabel kompetensi pegawai( $X_1$ )**

Item	Skor Jawaban								Jumlah	
	4		3		2		1			
	f	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	%
X <sub>1.1</sub>	14	42,4	19	57,6					33	100
X <sub>1.2</sub>	5	15,2	27	81,8	1	3			33	100
X <sub>1.3</sub>	9	27,3	23	69,7	1	3			33	100
X <sub>1.4</sub>	7	21,2	23	69,7	3	9,1			33	100
X <sub>1.5</sub>	10	30,3	23	69,7					33	100
X <sub>1.6</sub>	12	36,4	21	63,6					33	100
X <sub>1.7</sub>	10	30,3	23	69,7					33	100
X <sub>1.8</sub>	9	24,2	23	69,7	2	6,1			33	100
X <sub>1.9</sub>	11	33,3	21	63,6	1	3,0			33	100
X <sub>1.10</sub>	11	33,3	22	66,7					33	100
X <sub>1.11</sub>	11	33,3	22	66,7					33	100

X <sub>1.12</sub>	12	36,4	19	57,6	2	6,1			33	100
X <sub>1.13</sub>	8	24,2	25	75,8					33	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat diketahui untuk pernyataan pengetahuan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari X<sub>1.1</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 14 pegawai menjawab sangat setuju, dan 19 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki membantu dalam mengatasi permasalahan yang dapat muncul ketika melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya pernyataan dari X<sub>1.2</sub> yaitu pengetahuan yang pegawai miliki mampu menciptakan inovasi dalam melaksanakan pekerjaan. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 5 pegawai menjawab sangat setuju, 27 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki mampu menciptakan inovasi sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah.

Terkait pernyataan pegawai dapat memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki dengan baik merupakan item dari X<sub>1.3</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 9 pegawai menjawab sangat setuju, 23 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki pegawai dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya pernyataan melalui pendidikan dan pengalaman dapat menambah pengetahuan yang dimiliki merupakan item dari

X<sub>1.4</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 7 pegawai menjawab sangat setuju, 23 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki pegawai diperoleh dari pendidikan dan pengalaman.

Pernyataan bahwa pegawai mempunyai keterampilan dalam mengelola pekerjaan dengan baik merupakan item dari X<sub>1.5</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, dan 23 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai mempunyai keterampilan yang baik dalam mengelola pekerjaan. Keterampilan yang dimiliki pegawai berdampak pada ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan yang merupakan pernyataan dari item X<sub>1.6</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, dan 21 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa keterampilan yang dimiliki membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan teliti.

Pernyataan kemampuan yang pegawai miliki berdampak pada bekerja secara mandiri merupakan item dari X<sub>1.7</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, dan 23 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa keterampilan yang dimiliki pegawai berdampak pada pekerjaannya, yaitu dapat bekerja secara mandiri. Selanjutnya pegawai cepat dan tanggap dalam merespon masalah yang timbul dalam melaksanakan pekerjaan merupakan item dari X<sub>1.8</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 9 pegawai

menjawab sangat setuju, 23 pegawai menjawab setuju, 2 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat dengan cepat dan tanggap dalam merespon masalah yang dapat muncul ketika melaksanakan pekerjaan.

Terkait untuk pernyataan keterampilan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan tugas tambahan dengan baik merupakan item dari  $X_{1.9}$ . Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 11 pegawai menjawab sangat setuju, 21 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa keterampilan yang pegawai miliki dapat membantu menyelesaikan tugas tambahan dengan baik. Selanjutnya pernyataan sikap kerja yang baik berdampak pada pelayanan yang pegawai berikan merupakan item dari  $X_{1.10}$ . Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 11 pegawai menjawab sangat setuju, dan 22 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa sikap kerja yang baik berdampak pada pelayanan yang pegawai berikan.

Pernyataan mengenai adanya kerja sama yang baik antar pegawai dalam bekerja merupakan item dari  $X_{1.11}$ . Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 11 pegawai menjawab sangat setuju, dan 22 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa adanya kerja sama yang terjalin dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya terkait pernyataan pegawai mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan dengan baik merupakan item dari  $X_{1.12}$ . Terdapat 33 responden

yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, 19 pegawai menjawab setuju, dan 2 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat atau mampu dalam menyesuaikan diri dengan pekerjaan dengan baik. Pernyataan adanya sikap kerja yang baik, yaitu berupa minat yang pegawai miliki dalam pekerjaan sekarang merupakan item dari X<sub>1.13</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 8 pegawai menjawab sangat setuju, dan 25 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai mempunyai sikap kerja yang baik, yaitu minat dalam melaksanakan pekerjaan yang sekarang.

**b) Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 12. Frekuensi jawaban responden untuk Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)**

Item	Skor Jawaban								Jumlah	
	4		3		2		1			
	f	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	%
X <sub>2.1</sub>	10	30,3	23	69,7					33	100
X <sub>2.2</sub>	6	18,2	25	75,8	2	6,1			33	100
X <sub>2.3</sub>	8	24,2	24	72,7	1	3,0			33	100
X <sub>2.4</sub>	6	18,2	24	72,7	3	9,1			33	100
X <sub>2.5</sub>	9	27,3	21	63,6	3	9,1			33	100
X <sub>2.6</sub>	13	39,4	19	57,6	1	3,0			33	100
X <sub>2.7</sub>	15	45,5	17	51,5	1	3,0			33	100
X <sub>2.8</sub>	14	42,4	18	54,5	1	3,0			33	100
X <sub>2.9</sub>	12	36,4	19	57,6	2	6,1			33	100
X <sub>2.10</sub>	10	30,3	22	66,7	1	3,0			33	100
X <sub>2.11</sub>	12	36,4	21	63,6					33	100
X <sub>2.12</sub>	13	39,4	19	57,6	1	3,0			33	100
X <sub>2.13</sub>	11	33,3	21	63,6	1	3,0			33	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 12 di atas, dapat diketahui untuk pernyataan alat bantu kerja yang ada di kantor dapat menunjang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari X<sub>2.1</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, dan 23 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat bekerja dengan baik dikarenakan adanya alat bantu kerja yang menunjang. Selanjutnya pernyataan dari X<sub>2.2</sub> yaitu alat bantu kerja yang tersedia dapat mengurangi tingkat kesalahan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 6 pegawai menjawab sangat setuju, 25 pegawai menjawab setuju, dan 2 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa alat bantu kerja yang tersedia di kantor dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pernyataan fasilitas kerja yang tersedia mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas merupakan item dari X<sub>2.3</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 8 pegawai menjawab sangat setuju, 24 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa adanya adanya fasilitas kerja yang tersedia dapat mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkait pernyataan suasana kerja yang ada menyebabkan pegawai bekerja dengan baik merupakan item dari X<sub>2.4</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 6 pegawai menjawab sangat setuju, 24 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut



menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa suasana kerja yang ada dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

Pernyataan sirkulasi udara yang berfungsi dengan baik dan dapat membantu pegawai dalam bekerja merupakan item dari X<sub>2.5</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 9 pegawai menjawab sangat setuju, 21 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa sirkulasi udara sudah berfungsi dengan baik sehingga dapat membantu pegawai dalam bekerja. Selanjutnya terkait pernyataan adanya sumber cahaya yang baik dalam menunjang pegawai dalam bekerja merupakan item dari X<sub>2.6</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 13 pegawai menjawab sangat setuju, 19 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa sumber cahaya yang baik dapat menunjang pegawai dalam bekerja.

Terkait pernyataan kebersihan tempat kerja pegawai selalu terjaga dengan baik merupakan item dari X<sub>2.7</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 15 pegawai menjawab sangat setuju, 17 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa kebersihan yang ada di tempat kerja selalu terjaga dengan baik. Pernyataan hubungan antar pegawai yang harmonis menciptakan semangat kerja yang baik merupakan item dari X<sub>2.8</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 14 pegawai menjawab sangat setuju, 18 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut

menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju hubungan antar pegawai terjalin dengan harmonis sehingga menciptakan semangat kerja yang baik.

Terkait pernyataan hubungan harmonis dengan pimpinan mendukung dalam kegiatan menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari X<sub>2.9</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, 19 pegawai menjawab setuju, dan 2 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju hubungan yang harmonis dengan pimpinan dapat mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya pernyataan diadakannya diskusi di tempat kerja yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja merupakan item dari X<sub>2.10</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, 22 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa dengan adanya diskusi di tempat kerja dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

Terkait pernyataan terjalin komunikasi yang lancar antar sesama pegawai yang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan merupakan item dari X<sub>2.11</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, dan 21 pegawai menjawab setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa terjalinnya komunikasi yang lancar antar sesama pegawai sehingga mendukung dalam melaksanakan pekerjaan. Pernyataan terjalinnya komunikasi yang lancar pegawai dengan pimpinan yang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan merupakan item dari

X<sub>2.12</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 13 pegawai menjawab sangat setuju, 19 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa terjalinnya komunikasi yang lancar pegawai dengan pimpinan sehingga mendukung dalam melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya pernyataan setiap pegawai saling membantu apabila menemukan kesulitan merupakan item dari X<sub>2.13</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 11 pegawai menjawab sangat setuju, 21 pegawai menjawab setuju, dan 1 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa setiap pegawai dalam bekerja saling membantu apabila menemukan kesulitan.

### c) Kinerja Pegawai (Y)

**Tabel 13. Frekuensi jawaban responden untuk variabel kinerja pegawai (Y)**

Item	Skor Jawaban									Jumlah
	4		3		2		1			
	F	%	f	%	f	%	F	%		
Y <sub>1</sub>	6	18,2	22	66,7	5	15,2			33	100
Y <sub>2</sub>	12	36,4	18	54,5	3	9,1			33	100
Y <sub>3</sub>	7	21,2	20	60,6	6	18,2			33	100
Y <sub>4</sub>	10	30,3	14	42,4	9	27,3			33	100
Y <sub>5</sub>	8	24,2	22	66,7	3	9,1			33	100
Y <sub>6</sub>	10	30,3	18	54,5	5	15,2			33	100
Y <sub>7</sub>	17	51,5	12	36,4	4	12,1			33	100
Y <sub>8</sub>	12	36,4	18	54,5	3	9,1			33	100
Y <sub>9</sub>	12	36,4	19	57,6	2	6,1			33	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 13 di atas, dapat diketahui untuk pernyataan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan dari tempat

kerja merupakan item dari  $Y_1$ . Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 6 pegawai menjawab sangat setuju, 22 pegawai menjawab setuju, dan 5 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan di tempat kerja. Selanjutnya pernyataan dari  $Y_2$  yaitu kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan meningkat. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, 18 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa kemampuan yang pegawai miliki dalam menyelesaikan pekerjaan meningkat.

Pernyataan pegawai dapat memanfaatkan waktu sehingga berdampak pada pekerjaan yang diselesaikan cukup banyak merupakan item dari  $Y_3$ . Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 7 pegawai menjawab sangat setuju, 20 pegawai menjawab setuju, dan 6 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat memanfaatkan waktu dengan baik sehingga pekerjaan yang diselesaikan cukup banyak. Selanjutnya pernyataan dari  $Y_4$  yaitu mutu pekerjaan yang pegawai hasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, 14 pegawai menjawab setuju, dan 9 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa mutu pekerjaan yang dapat pegawai hasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan.

Pernyataan adanya peningkatan kualitas pekerjaan dibandingkan waktu lalu merupakan item dari Y<sub>5</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 8 pegawai menjawab sangat setuju, 22 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa peningkatan kualitas pekerjaan dibandingkan waktu lalu. Selanjutnya pernyataan dari Y<sub>6</sub> yaitu kualitas pekerjaan yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan di tempat kerja. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 10 pegawai menjawab sangat setuju, 18 pegawai menjawab setuju, dan 5 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa kualitas pekerjaan yang dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan di tempat kerja.

Pernyataan pegawai memiliki disiplin waktu yang tinggi merupakan item dari Y<sub>7</sub>. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 17 pegawai menjawab sangat setuju, 21 pegawai menjawab setuju, dan 4 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai sangat setuju bahwa pegawai dalam bekerja memiliki disiplin waktu yang tinggi. Terkait pernyataan dari Y<sub>8</sub> yaitu pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, 18 pegawai menjawab setuju, dan 3 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Selanjutnya pernyataan dari Y<sub>9</sub> yaitu adanya peningkatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Terdapat 33 responden yang

menjawab dengan rincian 12 pegawai menjawab sangat setuju, 19 pegawai menjawab setuju, dan 2 pegawai menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden atau pegawai setuju bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai meningkat dengan tepat waktu.

## 2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan atau tidak serta untuk mengetahui seberapa kuat dari hubungan dari variabel – variabel tersebut. Hal tersebut dapat berpedoman menurut Sugiyono (2012:184) pada tabel di bawah ini:

**Tabel 14. Pedoman dalam Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Berdasarkan hasil uji data, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 15. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 <sup>a</sup>	,434	,396	2,214

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel diatas maka koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai. Nilai R sebesar 0,658 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai termasuk dalam kategori kuat.

b. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_1$ )

**Tabel 16. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_1$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 <sup>a</sup>	,352	,331	2,330

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel di atas maka koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu kompetensi pegawai terhadap variabel terikat kinerja pegawai. Nilai R sebesar 0,593 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi pegawai terhadap variabel terikat kinerja pegawai termasuk dalam kategori sedang.

c. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_2$ )

**Tabel 17. Hasil Uji Korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana ( $X_2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 <sup>a</sup>	,319	,297	2,388

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil tabel di atas maka koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu lingkungan kerja terhadap

variabel terikat kinerja pegawai. Nilai R sebesar 0,565 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai termasuk dalam kategori sedang.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Berikut adalah hasil uji regresi berganda dari variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y) dengan variabel bebas yaitu kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) yang dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,110	5,133		,801	,430
X1	,319	,129	,405	2,465	,020
X2	,257	,123	,342	2,080	,046

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 4,110 + 0,319X_1 + 0,257X_2$$

Dapat dilihat dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:



$Y$  = Variabel terikat yang nilainya dapat diprediksi dari variabel bebas. Penelitian ini menggunakan kinerja pegawai sebagai variabel terikat ( $Y$ ) yang nilainya dapat diprediksi dari kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ).

$\alpha$  = Konstanta yang artinya apabila tidak terdapat variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) yang mempengaruhi kinerja pegawai ( $Y$ ) maka besar  $\alpha$  adalah 4,110.

$\beta_1$  = Koefisien regresi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,319 yang dapat diartikan bahwa setiap tambahan 1 satuan  $X_1$  (kompetensi pegawai) maka skor kinerja pegawai sebesar 0,319 dengan asumsi skor lingkungan kerja ( $X_2$ ) tetap/konstan.

$\beta_2$  = Koefisien regresi ( $\beta_2$ ) sebesar 0,257 yang dapat diartikan bahwa kinerja pegawai akan meningkat untuk setiap tambahan 1 satuan  $X_2$  (lingkungan kerja) dengan asumsi skor kompetensi pegawai ( $X_1$ ) tetap/konstan.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai  $\beta$  yang positif, sehingga dapat dilihat dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Apabila kompetensi pegawai dan lingkungan kerja meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan dari kinerja pegawai.

#### **4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui memprediksi besarnya satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Data yang digunakan biasanya berskala

ordinal. Berikut adalah hasil uji regresi sederhana yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

a. Pengaruh Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

**Tabel 19. Hasil Uji persamaan Regresi Linier Sederhana  $X_1$  Terhadap Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,780	4,857		1,808	,080
X1	,466	,114	,593	4,103	,000

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

$$Y = 8,780 + 0,466X_1$$

Dapat dilihat dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

$Y$  = Variabel terikat yang nilainya dapat diprediksi dari variabel bebas. Penelitian ini menggunakan kinerja pegawai sebagai variabel terikat ( $Y$ ) yang nilainya dapat diprediksi dari kompetensi pegawai ( $X_1$ )

$\alpha$  = Konstanta yang artinya apabila tidak terdapat variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) yang mempengaruhi kinerja pegawai ( $Y$ ) maka besar  $\alpha$  adalah 8,780 skala ukur yang artinya bahwa kinerja pegawai akan mengalami kenaikan jika terdapat variabel bebas yang mempengaruhi kinerja pegawai.

$\beta_1$  = Koefisien regresi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,466 yang dapat diartikan bahwa apabila kompetensi pegawai mengalami peningkatan 1 satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,466.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai  $\beta$  yang positif, sehingga dapat dilihat dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai. Apabila kompetensi pegawai meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan dari kinerja pegawai.

b. Pengaruh Lingkungan kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

**Tabel 20. Hasil Uji persamaan Regresi Linier Sederhana  $X_2$  Terhadap Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,541	4,768		2,211	,035
X2	,424	,111	,565	3,810	,001

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_2$$

$$Y = 10,541 + 0,424 X_2$$

Dapat dilihat dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y = Variabel terikat yang nilainya dapat diprediksi dari variabel bebas. Penelitian ini menggunakan kinerja pegawai sebagai variabel terikat (Y) yang nilainya dapat diprediksi dari lingkungan kerja ( $X_2$ )

$\alpha$  = Konstanta yang artinya apabila tidak terdapat variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) yang mempengaruhi kinerja pegawai (Y) maka besar  $\alpha$  adalah 10,541 skala ukur yang artinya bahwa kinerja pegawai akan mengalami kenaikan jika terdapat variabel bebas yang mempengaruhi kinerja pegawai.

$\beta_2$  = Koefisien regresi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,424 yang dapat diartikan apabila lingkungan kerja mengalami peningkatan 1 satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,424.

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai  $\beta$  yang positif, sehingga dapat dilihat dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Apabila lingkungan kerja meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai.

### 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk pengukuran dari suatu variabel yang berpengaruh, yang artinya yaitu dengan melihat dari besaran nilai determinasi sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat dilihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linier Berganda**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 <sup>a</sup>	,434	,396	2,214

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 43,4 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja sebesar

43,4%. Sedangkan sebesar 56,6 % kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) dapat dilihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi  $X_1$**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 <sup>a</sup>	,352	,331	2,330

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 35,2 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 35,2%. Sedangkan sebesar 64,8 % kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) dapat dilihat dari tabel hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi  $X_2$**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 <sup>a</sup>	,319	,297	2,388

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 31,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja sebesar 31,9%. Sedangkan sebesar 68,1 % kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## **F. Hasil Uji Hipotesis**

Uji hipotesis merupakan bagian yang penting, karena digunakan untuk menjawab hipotesis atau jawaban sementara yang telah dibuat oleh peneliti sebelumnya. Pengujian hipotesis ini dilakukan setelah semua data terkumpul dan diolah yang selanjutnya akan diketahui hasilnya. Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini:

### **1. Hasil Uji F**

Pengujian hipotesis simultan (Uji F) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji F yaitu sebagai berikut:

**H<sub>0</sub>:** Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $> 5\%$ .

**H<sub>a</sub>:** Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $< 5\%$ .

Berikut merupakan hasil dari uji hipotesis secara simultan dari variabel kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**a. Analisis regresi linier berganda**

**Tabel 24. Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112,575	2	56,287	11,482	,000 <sup>b</sup>
	Residual	147,062	30	4,902		
	Total	259,636	32			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 24 di atas dapat diambil keputusan :

1. Nilai  $F_{hitung}$  yaitu sebesar 11,482 sedangkan nilai dari  $F_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 3,316. Hal tersebut dapat diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $11,482 > 3,316$ .
2. Nilai signifikansi F yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ .

Kesimpulan :

1. Model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Selain itu maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel terikat (kinerja pegawai ( $Y$ )) dapat dipengaruhi secara simultan atau bersama-sama dan signifikan oleh variabel bebas (kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ )).

### b. Analisis regresi linier sederhana

#### 1) Kompetensi pegawai ( $X_1$ )

**Tabel 25. Hasil Uji F Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91,369	1	91,369	16,833	,000 <sup>b</sup>
	Residual	168,268	31	5,428		
	Total	259,636	32			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 25 di atas dapat diambil keputusan :

1. Nilai  $F_{hitung}$  yaitu sebesar 16,833 sedangkan nilai dari  $F_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 4,160. Hal tersebut dapat diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $16,833 > 4,160$ .
2. Nilai signifikansi F yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ .

Kesimpulan model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan.

#### 2) Lingkungan Kerja ( $X_2$ )

**Tabel 26. Hasil Uji F Lingkungan Kerja ( $X_2$ )**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82,797	1	82,797	14,514	,001 <sup>b</sup>
	Residual	176,839	31	5,704		
	Total	259,636	32			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 26 di atas dapat diambil keputusan :

1. Nilai  $F_{hitung}$  yaitu sebesar 14,514 sedangkan nilai dari  $F_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 4,160. Hal tersebut dapat diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $14,514 > 4,160$ .



2. Nilai signifikansi F yaitu sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ .

Kesimpulan model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan.

## 2. Hasil Uji t

Pengujian hipotesis parsial (uji t) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji t yaitu sebagai berikut:

- Ho:** Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $> 5\%$ .  
**Ha:** Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $< 5\%$ .
- Ho:** Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $> 5\%$ .  
**Ha:** Terdapat pengaruh antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika signifikan pada taraf  $< 5\%$ .

Berikut merupakan hasil dari uji hipotesis secara parsial dari variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

### a) Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 26. Hasil Uji t (Analisis regresi linier berganda)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,110	5,133		,801	,430
X1	,319	,129	,405	2,465	,020
X2	,257	,123	,342	2,080	,046

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 26 di atas dapat dilihat bahwa hasil dari uji t sebagai berikut :

1. Hasil uji t antara  $X_1$  (kompetensi pegawai) dengan Y (kinerja pegawai) yaitu sebesar 2,465 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 2,042. Hal tersebut dapat diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,465 > 2,042$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi t yaitu sebesar  $0,020 < \alpha = 0,05$ .
2. Hasil uji t antara  $X_2$  (lingkungan kerja) dengan Y (kinerja pegawai) yaitu sebesar 2,080 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 2,042. Hal tersebut dapat diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,080 > 2,042$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi t yaitu sebesar  $0,046 < \alpha = 0,05$  dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas lingkungan kerja ( $X_2$ ).

Kesimpulan :

1. Pengaruh  $X_1$  (kompetensi pegawai) terhadap Y (kinerja pegawai) pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan. Selain itu maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga  $X_1$  (kompetensi pegawai) berpengaruh terhadap Y (kinerja pegawai).
2. Pengaruh  $X_2$  (lingkungan kerja) terhadap Y (kinerja pegawai) pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan. Selain itu maka dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga  $X_2$  (lingkungan kerja) berpengaruh terhadap Y (kinerja pegawai).

3. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) yaitu kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dikarenakan memiliki  $t_{hitung}$  lebih besar dari lingkungan kerja ( $X_2$ ) yaitu sebesar  $2,465 > 2,080$ .

**b) Analisis regresi linier sederhana**

**A. Kompetensi pegawai ( $X_1$ )**

**Tabel 27. Hasil Uji t Kompetensi Pegawai ( $X_1$ )**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,780	4,857		1,808	,080
X1	,466	,114	,593	4,103	,000

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 27 di atas dapat dilihat bahwa hasil dari uji t sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  antara  $X_1$  (kompetensi pegawai) dengan Y (kinerja pegawai) yaitu sebesar 4,103 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 2,040. Hal tersebut dapat diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,103 > 2,040$ .
2. Nilai signifikansi t yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ .

**Kesimpulan**

1. Pengaruh  $X_1$  (kompetensi pegawai) terhadap Y (kinerja pegawai) pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Dapat dikatakan  $H_{o2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima sehingga kinerja pegawai (Y) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas kompetensi pegawai ( $X_1$ ).

B) Lingkungan kerja ( $X_2$ )**Tabel 28. Hasil Uji t Lingkungan Kerja ( $X_2$ )**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,541	4,768		2,211	,035
$X_2$	,424	,111	,565	3,810	,001

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 28 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji t sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  antara  $X_2$  (lingkungan kerja) dengan Y (kinerja pegawai) yaitu sebesar 3,810 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yang dihitung dengan rumus maka didapatkan sebesar 2,040. Hal tersebut dapat diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,810 > 2,040$ .
2. Nilai signifikansi t yaitu sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ .

Kesimpulan :

1. Pengaruh  $X_2$  (lingkungan kerja) terhadap Y (kinerja pegawai) pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan.
2. Dapat dikatakan  $H_{o3}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima sehingga kinerja pegawai (Y) dapat dipengaruhi secara parsial dan signifikan oleh variabel bebas lingkungan kerja ( $X_2$ ).

Dapat dilihat dari hasil uji t pada regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa, kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dari lingkungan kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang menyatakan kompetensi pegawai ( $X_1$ ) dari lingkungan kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) diterima.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Istilah kinerja sering juga disebut sebagai tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Pencapaian kinerja yang dicapai oleh seorang pegawai merupakan hal yang penting pada suatu organisasi, karena kinerja sering dianggap sebagai tingkat keberhasilan dari tujuan organisasi tersebut. Penelitian ini membahas mengenai kinerja pegawai dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang yang menjadi tolak ukur pada kinerja pegawainya yaitu dapat dilihat dari kompetensi dari setiap pegawainya dan lingkungan kerjanya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang dapat dilihat bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dapat digunakan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang untuk meningkatkan kinerja pegawainya melalui kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Berikut merupakan penjelasan mengenai kedua variabel tersebut yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya.

## **1. Pengaruh Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) Dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dijelaskan oleh Wibowo (2011:79-80) setiap pekerja mempunyai kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya dan lingkungan kerja yang memberikan kenyamanan, sehingga semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai serta didukungnya lingkungan kerja maka akan berdampak pada kinerja dari pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Malang. Indikator-indikator yang dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dapat dipengaruhi dari kedua variabel dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Kompetensi yang dimiliki seorang pegawai seperti pengetahuan yang baik maka meningkatkan kualitas dari pegawai tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada item pengetahuan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari  $X_{1.1}$  dimana dari 33 responden 14 menjawab sangat setuju dan 19 menjawab setuju. Selain itu lingkungan kerja juga dapat meningkatkan kuantitas dan ketepatan waktu dari seorang pegawai, dimana adanya alat bantu kerja yang dapat mempermudah pegawai dalam bekerja. Hal tersebut dapat dilihat pada item pernyataan  $X_{2.1}$  bahwa alat bantu kerja dapat menunjang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dimana dari 33 responden 23 menjawab setuju. Adapun beberapa item pernyataan dari variabel kinerja pegawai yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi sebagai berikut :

1. Pernyataan dari  $Y_7$  yaitu pegawai memiliki disiplin waktu yang tinggi yang berjumlah 112.
2. Pernyataan dari  $Y_9$  yaitu adanya peningkatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu yang berjumlah 109.

Selanjutnya terdapat beberapa item pernyataan dari variabel kinerja pegawai yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut :

1. Pernyataan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan dari tempat kerja merupakan item dari  $Y_1$  yang 100.
2. Pernyataan pegawai dapat memanfaatkan waktu sehingga berdampak pada pekerjaan yang diselesaikan cukup banyak merupakan item dari  $Y_3$  yang 100.

Berdasarkan besarnya hubungan dari variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai. Nilai R sebesar 0,658 yang artinya bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai termasuk dalam kategori kuat. Selanjutnya analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Dari hasil uji simultan diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $11,482 > 3,316$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi F yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan dan  $H_{a1}$  (hipotesis alternatif) diterima. Kontribusi kompetensi pegawai dan

lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang diketahui koefisien determinasi simultan yang diperoleh  $R^2$  sebesar 0,434. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang sebesar 43,4% dan sisanya 56,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang perlu untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja, hal ini dikarenakan dari hasil persamaan regresi signifikan.

#### **a) Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai**

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam bekerja yang dapat berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Suatu organisasi dalam mewujudkan kinerja pegawai yang maksimal perlu diperhatikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang yaitu dengan memperhatikan sumber daya manusianya yang dapat dilihat dari kompetensi pegawainya. Hal tersebut didukung oleh menurut Amosoepipto (dalam Tangkilisan 2005:181) yang mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat ditentukan dari faktor sumber daya manusianya. Selanjutnya menurut Kismiyati dalam Supriyanto (yang dikutip oleh Pratiwi 2013:20) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja.



Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ). Pada variabel  $X_1$  dapat diperoleh koefisien regresi ( $\beta_1$ ) sebesar 0,319 dengan tanda positif yang dapat menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang searah dan positif. Kesimpulan dari penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa variabel kompetensi pegawai mempunyai pengaruh terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Oleh karena itu apabila dilakukan peningkatan kompetensi pegawai yang lebih baik maka kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang akan mengalami peningkatan juga. Hal tersebut berdasarkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari hasil perhitungan di atas.

#### **b) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang penting di dalam seorang pegawai melakukan aktivitas pekerjaannya. Jika memperhatikan lingkungan kerja atau menciptakan kondisi kerja yang baik maka dapat memberikan peningkatan terhadap kinerja pegawainya. Pengertian lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara 2005:15) terdapat faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja yaitu yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, dan fasilitas kerja (iklim kerja). Lingkungan kerja yang ada di Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu Kabupaten Malang salah satunya yaitu alat bantu kerja yang dapat berupa 27 unit komputer dan 7 unit laptop yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ). Pada variabel  $X_2$  dapat diperoleh koefisien regresi ( $\beta_2$ ) sebesar 0,257 dengan tanda positif yang dapat menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja terhadap variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang searah dan positif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

Kesimpulan dari penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Oleh karena itu apabila dilakukan peningkatan lingkungan kerja yang lebih baik maka kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang akan mengalami peningkatan juga. Hal tersebut berdasarkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan.

## **2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai**

Kompetensi yang merupakan karakteristik yang dimiliki pegawai. Hal tersebut didukung menurut Boulter, Dalziel, dan Hill (dalam Sutrisno 2009:221), mengemukakan kompetensi yaitu suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap

kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang terdapat hasil yang signifikan dan  $H_{a2}$  (hipotesis alternatif) diterima. Hal tersebut berdasarkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,103 > 2,040$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan. Hal tersebut menjelaskan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang, yang didukung juga oleh Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:100) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yaitu *personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu. Adapun beberapa item pernyataan dari variabel kompetensi pegawai yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi sebagai berikut :

1. Pengetahuan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari  $X_{1.1}$  yang berjumlah 113.
2. Keterampilan yang dimiliki pegawai berdampak pada ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan yang merupakan pernyataan dari item  $X_{1.6}$  yang berjumlah 111

Sedangkan beberapa item pernyataan dari variabel kompetensi pegawai yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut :

1. Pernyataan dari  $X_{1.2}$  yaitu pengetahuan yang pegawai miliki mampu menciptakan inovasi dalam melaksanakan pekerjaan yang berjumlah 103.

2. Pernyataan melalui pendidikan dan pengalaman dapat menambah pengetahuan yang dimiliki merupakan item dari  $X_{1.4}$  yang berjumlah 103.

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang utama pada suatu organisasi. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia atau pegawai yang dapat mempunyai kompetensi yang dapat menentukan bagaimana kinerja dari organisasi tersebut. Kompetensi merupakan karakteristik yang melekat terhadap pegawai. Menurut Amosoeprapto (dalam Tangkilisan 2005:181) yang mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat ditentukan dari faktor sumber daya manusia, yaitu dimana kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan sumber daya manusia dan organisasi mempunyai suatu hubungan erat. Maka dengan hal tersebut untuk mewujudkan kinerja pegawai yang maksimal dibutuhkan kompetensi pegawai yang berkualitas pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang.

Variabel kompetensi pegawai terdiri tiga indikator yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa fakta, informasi, keahlian yang diperoleh seseorang melalui pendidikan dan pengalaman, dan berbagai hal yang diketahui oleh pegawai terkait dengan pekerjaannya sebagai penyelenggara pelayanan publik dimana dibutuhkan pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai yang dapat berdampak pada kinerjanya. Keterampilan kerja pegawai merupakan kemampuan pegawai yang digunakan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai guna meningkatkan

kinerjanya diperlukan keterampilan yang baik dikarenakan menurut Herman (2013:2) memperkerjakan karyawan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, karyawan tidak bekerja dengan kontribusi yang terbaik Sikap kerja merupakan perilaku pegawai seperti cara penyesuaian diri terhadap pekerjaan, dimana seorang pegawai mampu mempunyai pekerjaan yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada kinerja pegawai.

Mewujudkan kinerja pegawai yang meningkat pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang maka diperlukan adanya perhatian khususnya mengenai kompetensi pegawai. Hal ini dikarenakan secara parsial kompetensi pegawai mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Kompetensi pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang juga didukung dengan tingkat pendidikan pegawai yang sarjana sebesar 61%. Selanjutnya berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,352 yang menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 35,2%. Hasil dari koefisien determinasi tersebut dipengaruhi berdasarkan frekuensi dari jawaban responden dimana pada keseluruhan dari item pernyataan pada kompetensi pegawai jumlah skor jawaban pada tidak setuju adalah 10.

Kesimpulan dari penjelasan mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di atas maka dapat diketahui bahwa dari hasil analisis regresi sederhana variabel kompetensi pegawai pengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Oleh karena itu apabila dilakukan peningkatan kompetensi pegawai yang lebih baik maka kinerja

pegawai akan meningkat. Sebaliknya jika tidak adanya peningkatan kompetensi pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang maka tidak akan adanya peningkatan kinerja pegawai.

### **3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa nyaman dapat memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Hal ini didukung menurut Wibowo (2011:80) lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan, juga termasuk bagaimana kondisi hubungan antar manusia di dalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun di antara rekan sekerja. Penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang terdapat hasil yang signifikan. Berdasarkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja ( $X_2$ ) secara parsial terhadap variabel kinerja pegawai ( $Y$ ) dan  $H_{a3}$  diterima (hipotesis alternatif). Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,810 > 2,040$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yaitu sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$  sehingga pengaruh  $X_2$  (lingkungan kerja) terhadap  $Y$  (kinerja pegawai) pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan. Hal ini didukung juga menurut Sedarmayanti (2009:75) lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Terdapat beberapa item pernyataan dari variabel

lingkungan kerja yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang tertinggi sebagai berikut :

1. Terkait pernyataan kebersihan tempat kerja pegawai selalu terjaga dengan baik merupakan item dari  $X_{2.7}$  yang berjumlah 113.
2. Pernyataan hubungan antar pegawai yang harmonis menciptakan semangat kerja yang baik merupakan item dari  $X_{2.8}$  yang berjumlah 112.

Sedangkan beberapa item pernyataan dari variabel lingkungan kerja yang memiliki jumlah frekuensi jawaban yang terendah sebagai berikut :

1. Pernyataan alat bantu kerja yang tersedia dapat mengurangi tingkat kesalahan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan item dari  $X_{2.2}$  yang berjumlah 103.
2. Terkait pernyataan suasana kerja yang ada menyebabkan pegawai bekerja dengan baik merupakan item dari  $X_{2.4}$  yang berjumlah 102.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:100) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu *leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab setuju mengenai pernyataan hubungan yang harmonis dengan pimpinan mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan dari 33 responden menjawab 19 pegawai menjawab setuju dan 12 pegawai menjawab setuju. *Team factors* ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja, yang dapat dilihat dari pernyataan mengenai hubungan antar pegawai yang harmonis dapat menciptakan semangat

kerja sehingga mendukung kinerja pegawai terdapat 18 pegawai menjawab setuju dan 14 pegawai menjawab sangat setuju. Selanjutnya *system factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi yang didukung pernyataan fasilitas kerja yang tersedia mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mendukung kinerja pegawai. Terdapat 33 responden yang menjawab dengan setuju sebesar 25 pegawai. Selanjutnya berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja sebesar 0,319 yang artinya 31,9% kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel lingkungan kerja. Hasil dari koefisien determinasi tersebut dipengaruhi berdasarkan frekuensi dari jawaban responden dimana pada keseluruhan dari item pernyataan pada lingkungan kerja jumlah skor jawaban pada tidak setuju adalah 17 jawaban.

Kesimpulan dari penjelasan mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di atas maka dapat diketahui bahwa dari hasil analisis regresi sederhana variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Oleh karena itu apabila dilakukan peningkatan lingkungan kerja yang lebih baik maka kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang akan mengalami peningkatan juga. Sebaliknya jika tidak adanya peningkatan lingkungan kerja di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang maka tidak akan adanya peningkatan kinerja pegawai.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil analisis regresi linier berganda kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh uji simultan diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $11,482 > 3,316$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi F yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga model dari analisis regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan signifikan. Hal ini juga didukung menurut Wibowo (2011:79-80) setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya yang dapat mempengaruhi kinerjanya dan lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan, sehingga jelas adanya pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Selain menandakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang diperlukan dengan meningkatkan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang artinya bahwa jika hanya kompetensi pegawai saja tanpa didukungnya lingkungan kerja maka peningkatan kinerja pegawai tidak akan maksimal.

2. Hasil dari analisis regresi linier sederhana antara kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,103 > 2,040$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 35,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pegawai sebesar 35,2%. Hal ini juga didukung oleh Wibowo (2011:323) kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Selain itu dengan adanya hasil yang signifikan tersebut menandakan bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang hal ini juga didukung karena adanya tingkat pendidikan terakhir Pegawai Negeri Sipil yang cukup baik sebesar 61% yang artinya dari 33 pegawai terdapat 20 pegawai sarjana yang dapat mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki BP2T Kabupaten Malang.
3. Hasil dari analisis regresi linier sederhana antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,810 > 2,040$  atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yaitu sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ . Berdasarkan hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 31,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja sebesar 31,9%. Hal ini juga didukung oleh Wibowo (2011:80) bahwa lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga

mendorong kinerja karyawan. Selain itu dengan adanya hasil yang signifikan tersebut menandakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang hal ini juga didukung karena adanya alat bantu kerja dan fasilitas yaitu 27 unit komputer, 7 unit laptop, *ac split* 9 unit, *exhaust fan* 4 unit.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki saran bagi pihak yang berkepentingan untuk meningkatkan kinerja pegawainya, yaitu:

1. Berdasarkan analisis deskriptif dengan melihat jumlah frekuensi jawaban mengenai kompetensi pegawai terdapat beberapa jumlah nilai item terendah pada indikator pengetahuan dan keterampilan. Mengenai hal tersebut Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang lebih untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai salah satunya diperoleh dari diklat atau pendidikan, dan seminar-seminar yang diharapkan pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.
2. Lingkungan kerja merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang lebih kecil dari kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Mengenai hal tersebut Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang lebih untuk

meningkatkan lingkungan kerja yang berdasarkan analisis deskriptif dengan melihat jumlah frekuensi jawaban mengenai lingkungan kerja terdapat beberapa jumlah nilai item terendah pada indikator alat bantu kerja dan kondisi tempat kerja sehingga perlu adanya peningkatan alat bantu kerja dan kualitas kondisi tempat kerja sehingga kinerja pegawai akan maksimal.

3. Pada variabel kinerja pegawai terdapat beberapa jumlah frekuensi nilai item terendah pada indikator kuantitas sehingga perlunya adanya peningkatan terhadap pegawai melalui menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diberikan dari tempat kerja dan memanfaatkan waktu dalam mengerjakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi jumlah pekerjaan yang diselesaikan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Cetakan ke 3. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Alex, Nitisemito. 2000. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. ed 3. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Adrianto, Muhammad Affan. 2015. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi IV. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azizir, Nurul Masriyah. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak*. Jurnal Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip Untan. Vol. I, No. 01.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometri Dasar, Terjemahan oleh Zain, S*. Jakarta: Erlangga.

- Hartanto, Frans Mardi. 2000. *Manusia Karya Yang Bersumber Daya Di Dalam Usaha : Paradigma Tenaga Kerja di Abad ke 21*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Karya Vol.4 No.1. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Atmajaya.
- Hasan, M. Iqbal. 2013. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1: Statistik Deskriptif*. Cetakan ke 9. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi: Cetakan ke 12. PT. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar Dan Kunci Keberhasilan)*. CV. Haji Masagung.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Imayanti, Fitria Ika Nur. 2015. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motiasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/Menkes/Sk/II/1998 Tentang Pesyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi. Hadari. 2003. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurmasitha, Faiza. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. Skripsi. Tidak dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori administrasi publik*. Bandung:Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Pribadi, Yanuar. 2015. *Kinerja Dinas Pengairan Dalam Pengelolaan Sistem Irigasi (Studi Pada Kinerja UPTD Pengairan Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)*. Skripsi. Tidak dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.
- Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. 2015.
- Peraturan kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil.
- Reynaldo. 2015. *Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Pandanaran Semarang*. Skripsi. Tidak dipublikasikan Universitas Dipenogoro Semarang.
- Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *Spss Vs Lisrel: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, N & Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia (Anggota IKAPI).
- Sulistiyani, Ambar T. & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke II. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suryono, Agus. 2001. *Teori dan Isu Pembangunan*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.

- Siagian, Sondang P. 1994. *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju. Cetakan ke 2.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cetakan ke-3. Bandung: Mandar Maju
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance : Pemerintahan yang baik*. Bagian Ke 2. Bandung: Mandar Maju.
- Simanjutak, P.J, 2005. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tika, Moh. Pabundu. 2010. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi daerah.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Cetakan ke 4. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

No.

### **KUESIONER PENELITIAN**

Judul Penelitian

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai  
(Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)

**Kepada Yth.**

**Bapak/Ibu/Saudara Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi saya sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang)”** saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan yang tersedia.

Mengingat penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, maka saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak dinilai benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara bebas memberikan jawaban sesuai dengan apa yang dirasakan.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dinda Setiya Nugrahanie

## KUESIONER

Berkenaan dengan data diri Bapak/Ibu/Saudara berilah tanda lingkaran (O) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih. Atas partisipasinya penulis mengucapkan terima kasih.

Nomor Responden : ..... (diisi oleh peneliti)

Nama : .....(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki                      2. Perempuan

Umur : 1. < 30 tahun  
2. 30 tahun - 39 tahun  
3. 40 tahun – 50 tahun  
4. > 50 tahun

Pendidikan Terakhir : 1. SMU / SMA / Sederajat  
2. Setingkat Diploma  
3. S1  
4. S2  
5. S3

Masa kerja : 1. < 5 tahun  
2. 5 tahun - 14 tahun  
3. 15 tahun - 29 tahun  
4. > 30 tahun

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih pada setiap item pernyataan.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

#### A. Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pengetahuan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan pekerjaan				
2.	Pengetahuan yang pegawai miliki mampu menciptakan inovasi dalam melaksanakan tugas				
3.	Pegawai dapat memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan				
4.	Melalui pendidikan dan pengalaman dapat menambah pengetahuan yang pegawai miliki				
5.	Pegawai mempunyai keterampilan dalam mengelola pekerjaan dengan baik				
6.	Keterampilan yang dimiliki berdampak pada ketelitian dalam melaksanakan tugas				
7.	Kemampuan yang pegawai miliki dapat berdampak bekerja secara mandiri				
8.	Pegawai cepat dan tanggap dalam merespon masalah yang timbul dalam melaksanakan pekerjaan				
9.	Keterampilan yang pegawai miliki membantu dalam menyelesaikan tugas tambahan dengan baik				
10.	Sikap kerja yang baik berdampak pada pelayanan yang pegawai berikan				
11.	Adanya kerja sama yang baik antar pegawai dalam bekerja				
12.	Pegawai mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan dengan baik				
13.	Adanya sikap kerja yang baik, yaitu berupa minat yang pegawai miliki dalam pekerjaan sekarang				

**B. Lingkungan kerja**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
14.	Alat bantu kerja yang ada di kantor dapat menunjang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan				
15.	Alat bantu kerja yang tersedia dapat mengurangi tingkat kesalahan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan				
16.	Fasilitas kerja yang tersedia mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas				
17.	Suasana kerja yang ada menyebabkan pegawai bekerja dengan baik				
18.	Sirkulasi udara yang berfungsi dengan baik dan dapat membantu pegawai dalam bekerja				
19.	Adanya sumber cahaya yang baik dalam menunjang pegawai dalam bekerja				
20.	Kebersihan tempat kerja pegawai selalu terjaga dengan baik				
21.	Hubungan antar pegawai yang harmonis menciptakan semangat kerja yang baik				
22.	Hubungan harmonis dengan pimpinan mendukung dalam kegiatan menyelesaikan pekerjaan				
23.	Diadakannya diskusi di tempat kerja yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja				
24.	Terjalannya komunikasi yang lancar antar sesama pegawai yang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan				
25.	Terjalannya komunikasi yang lancar pegawai dengan pimpinan yang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan				
26.	Setiap pegawai saling membantu apabila menemukan kesulitan				

**C. Kinerja Pegawai**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
27.	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan dari tempat kerja				
28.	Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan meningkat				
29.	Pegawai dapat memanfaatkan waktu sehingga berdampak pada pekerjaan yang diselesaikan cukup banyak				
30.	Mutu pekerjaan yang pegawai hasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan				
31.	Adanya peningkatan kualitas pekerjaan dibandingkan waktu lalu				

32.	Kualitas pekerjaan yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan di tempat kerja				
33.	Pegawai memiliki disiplin waktu yang tinggi				
34.	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu				
35.	Adanya peningkatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu				

**Terima Kasih**

**Lampiran 2. Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item Variabel X<sub>1</sub>**

no	Jawaban Responden Per-Item												
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3
<b>1</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
<b>2</b>	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3
<b>3</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
<b>4</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>5</b>	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
<b>7</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>8</b>	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>9</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
<b>10</b>	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
<b>11</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
<b>12</b>	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
<b>13</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>14</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>15</b>	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
<b>16</b>	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>17</b>	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>20</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>22</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
<b>23</b>	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>24</b>	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3
<b>25</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>26</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>27</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>28</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
<b>29</b>	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>32</b>	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
<b>33</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
<b>Jm l</b>	113	103	107	103	109	111	109	105	109	110	110	109	107

**Lampiran 3. Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item Variabel X<sub>2</sub>**

no	Jawaban Responden Per-Item												
	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.5</sub>	X <sub>2.6</sub>	X <sub>2.7</sub>	X <sub>2.8</sub>	X <sub>2.9</sub>	X <sub>2.10</sub>	X <sub>2.11</sub>	X <sub>2.12</sub>	X <sub>2.13</sub>
1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
7	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
8	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
10	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
15	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
27	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Jml	109	103	106	102	105	111	113	112	109	108	111	111	109

**Lampiran 4. Tabel Rekap Hasil Jawaban Responden Per-Item Variabel Y**

no	Jawaban Responden Per-Item								
	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	Y <sub>6</sub>	Y <sub>7</sub>	Y <sub>8</sub>	Y <sub>9</sub>
<b>1</b>	2	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>2</b>	3	4	2	4	3	3	4	3	4
<b>3</b>	4	3	3	2	4	3	3	4	4
<b>4</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	4
<b>5</b>	4	4	4	3	3	4	3	4	4
<b>6</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>7</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>8</b>	4	4	2	2	2	4	4	4	2
<b>9</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3
<b>10</b>	3	3	3	4	3	2	3	4	4
<b>11</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>12</b>	3	4	3	3	3	4	2	4	3
<b>13</b>	3	4	3	4	3	4	4	3	4
<b>14</b>	3	4	2	4	2	4	3	3	3
<b>15</b>	3	2	3	2	3	2	2	3	3
<b>16</b>	4	3	4	3	3	3	4	3	3
<b>17</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>18</b>	3	3	4	3	3	3	4	3	3
<b>19</b>	2	4	3	2	3	3	2	3	3
<b>20</b>	3	4	2	2	3	2	3	4	2
<b>21</b>	2	4	3	3	4	3	4	3	3
<b>22</b>	3	3	3	2	3	3	4	4	3
<b>23</b>	3	3	3	4	3	2	4	3	4
<b>24</b>	3	2	3	2	2	4	2	3	3
<b>25</b>	3	3	3	3	3	3	4	2	3
<b>26</b>	2	3	2	2	3	3	4	4	3
<b>27</b>	3	2	3	4	3	2	3	2	3
<b>28</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	4
<b>29</b>	2	4	3	4	4	3	4	3	3
<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>31</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	3
<b>33</b>	4	3	4	3	4	3	3	3	4
<b>Jml</b>	100	108	100	100	104	104	112	108	109



## Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>)

Correlations		X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	,635**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.2	Pearson Correlation	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.3	Pearson Correlation	,454**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	33
X1.4	Pearson Correlation	,565**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
X1.5	Pearson Correlation	,393*
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	33
X1.6	Pearson Correlation	,478**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	33
X1.7	Pearson Correlation	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.8	Pearson Correlation	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.9	Pearson Correlation	,476**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	33
X1.10	Pearson Correlation	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.11	Pearson Correlation	,480**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	33
X1.12	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.13	Pearson Correlation	,622**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X1.TOTAL	Pearson Correlation	1
L	Sig. (2-tailed)	
	N	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

### Correlations

		X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.2	Pearson Correlation	,445**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	33
X2.3	Pearson Correlation	,529**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
X2.4	Pearson Correlation	,393*
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	33
X2.5	Pearson Correlation	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.6	Pearson Correlation	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.7	Pearson Correlation	,532**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
X2.8	Pearson Correlation	,577**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.9	Pearson Correlation	,493**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	33
X2.10	Pearson Correlation	,474**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	33
X2.11	Pearson Correlation	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.12	Pearson Correlation	,445**
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	33
X2.13	Pearson Correlation	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
X2.TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

#### Correlations

		Y.TOTAL
Y1	Pearson Correlation	,382*
	Sig. (2-tailed)	,028
	N	33
Y2	Pearson Correlation	,478**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	33
Y3	Pearson Correlation	,506**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	33
Y4	Pearson Correlation	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
Y5	Pearson Correlation	,423*
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	33
Y6	Pearson Correlation	,540**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
Y7	Pearson Correlation	,494**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	33
Y8	Pearson Correlation	,355*
	Sig. (2-tailed)	,043
	N	33
Y9	Pearson Correlation	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
Y.TOTAL	Pearson Correlation	1
L	Sig. (2-tailed)	
	N	33

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	13

### Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	13

## Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	9

## Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

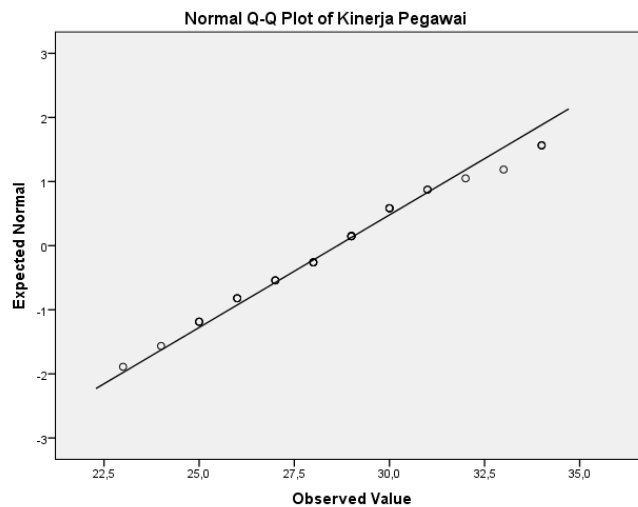
### 1. Uji Normalitas

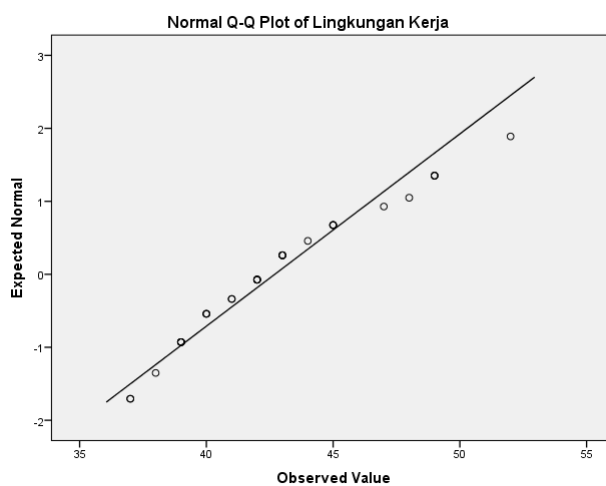
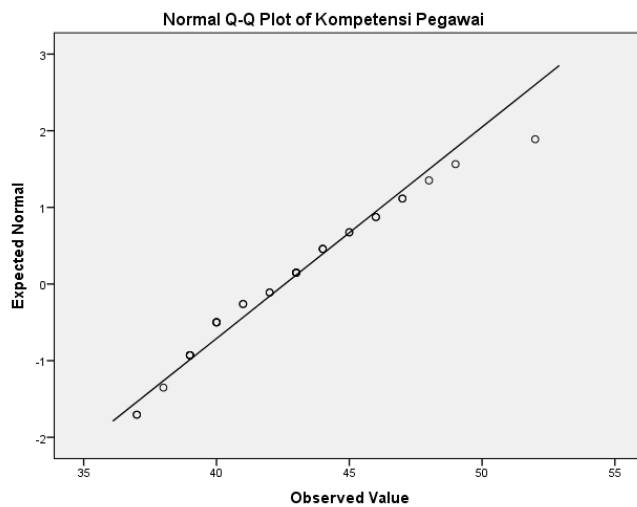
**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kinerja Pegawai	,116	33	,200*	,967	33	,392
Kompetensi Pegawai	,125	33	,200*	,961	33	,276
Lingkungan Kerja	,135	33	,134	,947	33	,107

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

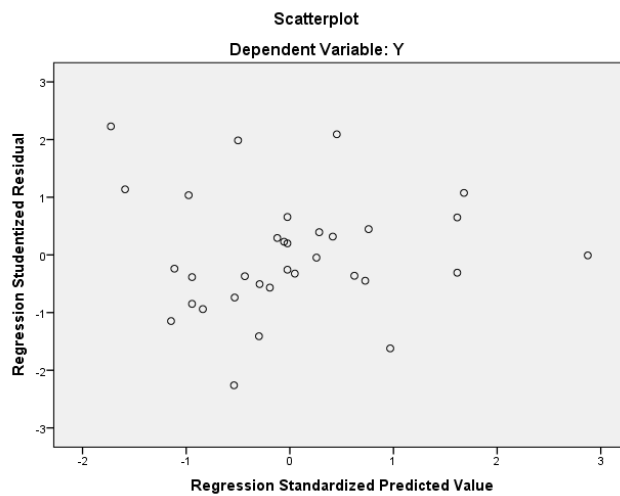




## 2. Uji Heterokedatisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,364	3,044		2,419	,022
X1	,005	,077	,014	,071	,944
X2	-,140	,073	-,387	-1,912	,065

a. Dependent Variable: RES2



### 3. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,698	1,432
	X2	,698	1,432

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2,993	1,000	,00	,00	,00
	2	,004	27,942	,88	,03	,52
	3	,003	30,455	,12	,97	,48

a. Dependent Variable: Y

### 4. Uji Linearitas

			Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	,019
		Linearity	,000
		Deviation from Linearity	,233
	Within Groups		
	Total		

			Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	,067
		Linearity	,001
		Deviation from Linearity	,484
	Within Groups		
Total			

## Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 <sup>a</sup>	,434	,396	2,214

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112,575	2	56,287	11,482	,000 <sup>b</sup>
	Residual	147,062	30	4,902		
	Total	259,636	32			

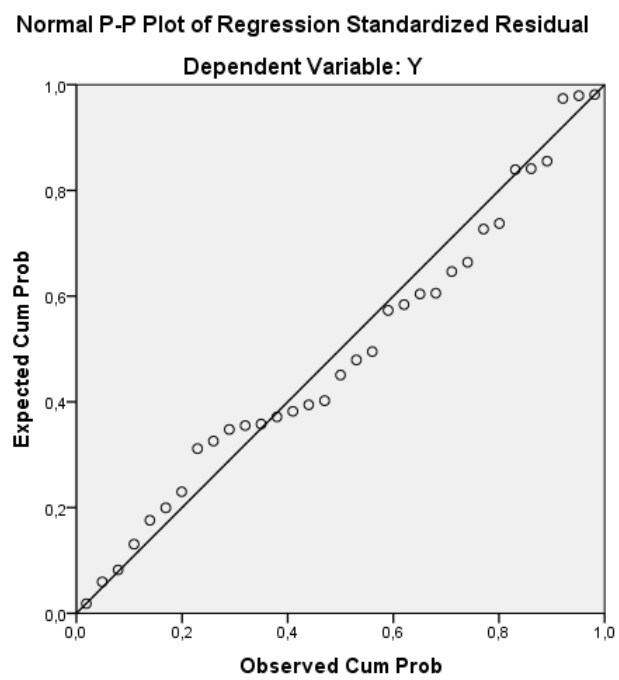
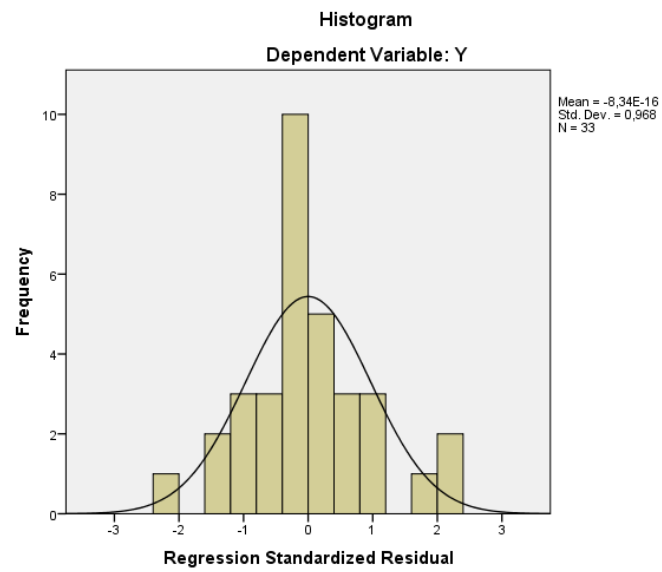
a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (constant), X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,110	5,133		,801	,430
	X1	,319	,129	,405	2,465	,020
	X2	,257	,123	,342	2,080	,046

a. Dependent Variable: Y





## Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Sederhana

### Analisis Regresi Linier Sederhana X<sub>1</sub> Terhadap Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 <sup>a</sup>	,352	,331	2,330

a. Predictors: (Constant), X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91,369	1	91,369	16,833	,000 <sup>b</sup>
	Residual	168,268	31	5,428		
	Total	259,636	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (constant), X<sub>1</sub>

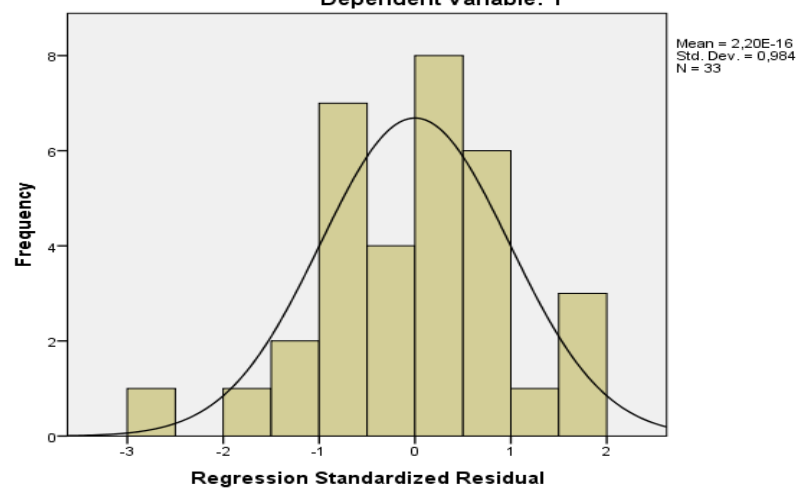
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,780	4,857		1,808	,080
	X <sub>1</sub>	,466	,114	,593	4,103	,000

a. Dependent Variable: Y

**Histogram**

**Dependent Variable: Y**



## Analisis Regresi Linier Sederhana X<sub>2</sub> Terhadap Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 <sup>a</sup>	,319	,297	2,388

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82,797	1	82,797	14,514	,001 <sup>b</sup>
	Residual	176,839	31	5,704		
	Total	259,636	32			

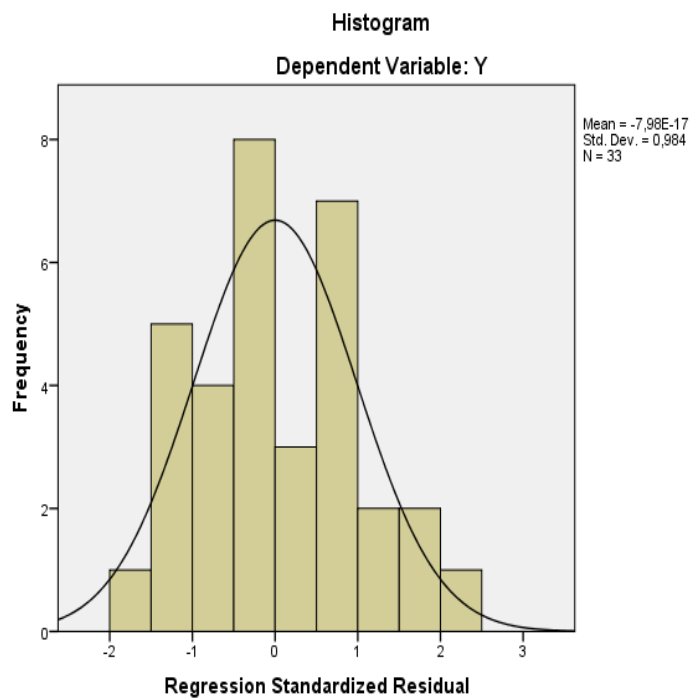
c. Dependent Variable: Y

d. Predictors: (constant), X<sub>2</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,541	4,768		2,211	,035
	X <sub>2</sub>	,424	,111	,565	3,810	,001

a. Dependent Variable: Y

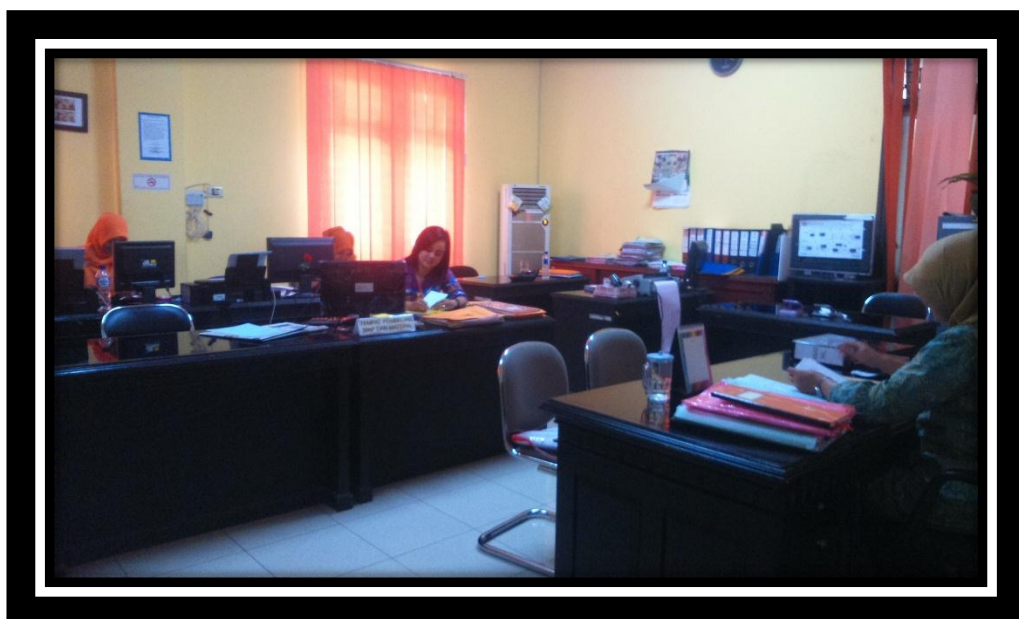


## Lampiran 9. Dokumentasi

### 1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang



### 2. Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang saat mengisi kuesioner

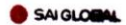




**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**  
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
Jalan Trunojoyo Kav. II Telp. (0341) 396633, Fax. (0341) 396633  
**KEPANJEN - MALANG 65163**



Quality  
ISO 9001



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 421/ 2691 /35.07.303/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Dra. ANDJAR MUNAWAROH
- b. Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : DINDA SETIYA NUGRAHANIE
- b. Universitas : Universitas Brawijaya Malang
- c. Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Telah melaksanakan kegiatan Pra Riset pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang terhitung mulai tanggal 12 Februari s/d 12 April 2016.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 19 Mei 2016

An. KEPALA  
BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN MALANG  
Kepala Bagian Tata Usaha



**Dra. ANDJAR MUNAWAROH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19621223 198803 2 004